



**AUTOEVALUACIÓN DEL TRIBUNAL
REGISTRAL ADMINISTRATIVO**

AÑO 2018

Diciembre, 2018

1. De los datos obtenidos

La presente autoevaluación se realiza utilizando la metodología establecida en el Modelo De Autoevaluación Del Control Interno Del Tribunal Registral Administrativo (Sesión Ordinaria No. 18-2016 – Acuerdo No. Se-135-2016 y sus respectivas revalidaciones), utilizando la matriz de autoevaluación de cada uno de los procesos obtenidos en cada una de las preguntas indicadas y además proponiendo los planes de mejora correspondientes para mejorar la gestión de cada uno de los procesos principales del Tribunal.

2. De los datos obtenidos

Se identificaron los siguientes procesos principales a evaluar:

- a. Planificación.
- b. Financiero – Contable.
- c. Control Institucional.
- d. Contratación Administrativa
- e. Presupuesto
- f. Tecnologías de Información
- g. Servicio al Usuario.
- h. Recursos Humanos.

Sobre estos procesos debe de hacerse la acotación que el Tribunal ha mantenido un desarrollo orientados al usuario, para ello ha gestionado el desarrollo de proyectos estratégicos para apalancar la prestación del servicio, apuntando hacia automatización de procesos de las áreas sustantiva, por medio del Sistema Digital de Gestión de Expedientes y administrativa con el Sistema de Administración Financiera, buscando con ello obtener una mejor trazabilidad de las gestión y resolución de aspectos, así como realizar una mejor rendición de cuentas, transparencia, además de la actualización de su normativa y procedimientos internos y generando para ello los elementos necesarios para obtener diagnósticos que nos permitan realizar gestiones de mejora al respecto.

En función de estas actividades desarrolladas, es que los procesos obtienen los siguientes resultados:

CUADRO NO. 1
RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN
AÑO 2018

AUTOEVALUACIÓN DEL PERIODO : 2018	
TRIBUNAL REGISTRAL ADMINISTRATIVO	
RESULTADOS GENERALES DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL AÑO 2018 PARA REPORTAR A LA COMISIÓN DE CONTROL INTERNO	
Planificación	100,0
Financiero-Contable	100,0
Control Interno	100,0
Contratación Administrativa	100,0
Presupuesto	83,3
Tecnologías de la Información	87,5
Servicio al Usuario	100,0
Recursos Humanos	100,0
PUNTAJE TOTAL OBTENIDO EN LA AUTOEVALUACIÓN	96,5

Nótese que para el año 2016, el Tribunal en la misma autoevaluación en había obtenido, una nota 92.1, según el análisis realizado que se detalla a continuación:

CUADRO NO. 2
RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN
AÑO 2017

AUTOEVALUACIÓN DEL PERIODO : 2017	
TRIBUNAL REGISTRAL ADMINISTRATIVO	
RESULTADOS GENERALES DEL IGI 2017 PARA REPORTAR A LA COMISIÓN DE CONTROL INTERNO	
Planificación	100,0
Financiero-Contable	100,0
Control Interno	86,7
Contratación Administrativa	100,0
Presupuesto	83,3
Tecnologías de la Información	81,3
Servicio al Usuario	92,3
Recursos Humanos	93,3
PUNTAJE TOTAL OBTENIDO EN LA AUTOEVALUACIÓN	92,1

Lo anterior, supone un aumento porcentual de 4.4% en el año 2018, con respecto al año 2017, producto del seguimiento de la agenda de mejoramiento que se ha desarrollado en la institución en estos años.

La explicación de esta mejora, se denota por el avance que se ha logrado realizar en la agenda de implementación en los sistemas: Sistema Digital de Gestión de Expedientes, Sistema de Administración Financiera, así como la finalización del edificio en mayo del año 2018, así como una revisión de la normativa existente apuntando no sólo a procedimentar aspectos de las áreas administrativa y sustantiva, sino también hacia la medición de gestión de resultados, siendo para ello el esfuerzo que se hizo en el presente año de la revisión de los indicadores de desempeño institucional e implementación de metas para cada uno de los centros de gestión de la institución.

3. Del detalle de las respuestas por cada una de las áreas

El detalle de las respuestas, se muestra como sigue:

CUADRO NO. 3

DETALLE DE LAS PREGUNTAS Y RESPUESTAS OBTENIDAS POR PROCESO

	PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACIONES
1	PLANIFICACIÓN			
1.1	Con respecto a la declaración institucional de misión, visión y valores: a. ¿Han sido promulgadas formalmente por el jerarca? b. ¿La institución cuenta con un programa establecido y en funcionamiento para divulgar y promover entre los funcionarios dicha declaración?	La declaración de misión, visión y valores define la labor o la razón de ser de la institución, las metas que pretende conseguir y los principios sobre los que se asienta la cultura institucional, respectivamente. Se requiere un compromiso activo del jerarca en la construcción, comunicación e instauración y formación de la declaración, que concluye con su promulgación oficial. Además, se requiere su divulgación y promoción entre los funcionarios, mediante un programa formal y controlado.	SI	Se encuentra publicado en el sitio web de la institución http://www.tra.go.cr/quienes_somos.html Además se encuentran contenidos en los documentos del Presup. y POI del Año 2019 mismos que se encuentran debidamente publicados en el Sitio Web del Tribunal: Presupuesto del Tribunal año 2019: https://www.tra.go.cr/Publicaciones/Presupuesto%20Ordinario%20TRA%20202019.pdf y Plan Operativo del Año 2019: https://www.tra.go.cr/Publicaciones/Plan%20Operativo%20TRA%20A%20C3%B1o%202019.pdf

1.2	¿La institución ha oficializado una metodología para formular sus planes plurianuales y anuales?	Oficializar la metodología implica que el jerarca ha promulgado y dado a conocer a sus funcionarios el conjunto de procedimientos que se deben observar para formular los planes plurianual y anual. El plan plurianual integra y proyecta las actividades de 3 a 5 o más años; puede equipararse con el plan estratégico si éste detalla lo que se pretende realizar en cada uno de los años que cubre. El plan anual reúne las actividades a ejecutar durante el período.	SI	Se encuentra publicado en el sitio web de la institución www.tra.go.cr y se tiene contemplado en el Plan Estratégico de la Institución. Y se encuentra debidamente publicado en el sitio web: http://www.tra.go.cr/Publicaciones/Plan%20Estrat%C3%A9gico%20del%20Tribunal%20A%C3%B1o%202016-2019.pdf
1.3	¿La institución aplica mecanismos para considerar opiniones de los ciudadanos y los funcionarios durante la formulación de los siguientes instrumentos de gestión?: a. El plan anual institucional b. El presupuesto institucional	Dichos mecanismos pueden ser direcciones de correo electrónico destinadas al propósito en cuestión, buzones, reuniones en las que participen los interesados, funcionarios designados para canalizar las opiniones, entre otros que permitan valorar las observaciones de los ciudadanos y funcionarios, en relación con asuntos que la institución podría contemplar tanto en el plan anual como en el presupuesto institucional.	SI	El Tribunal tiene en su sitio web la posibilidad de que los usuarios o sociedad civil se pueda hacer las consultas respectivas al Tribunal, siendo para ello disponible correo electrónico y enlaces respectivos. Y además realiza la rendición de cuentas por medio de informes de Metas y Ejecución Presupuestaria para conocimiento de la sociedad civil. http://www.tra.go.cr/Publicaciones/INFORME%20DE%20METAS%20I%20SEM%202017.pdf
1.4	¿La institución cuenta con un plan <u>plurianual</u> vigente y actualizado?	El plan plurianual debe tener validez y estar en uso. Asimismo, debe estar actualizado de manera que permita asegurar la continuidad de las actividades y el logro de los objetivos. Aunque la pregunta no lo indica, el plan debe ser oficial, lo que implica que haya sido emitido o aprobado por el jerarca (la autoridad institucional pertinente), para lo cual debe constar el acto correspondiente.	SI	Se encuentra debidamente publicado en el sitio Web y se mantiene vigente: http://www.tra.go.cr/Publicaciones/Presupuesto%20Plurianual%202015-2020.pdf , pues tiene una vigencia del Año 2015 al 2020.
1.5	¿El plan <u>plurianual</u> institucional considera los siguientes tipos de indicadores de desempeño?: a. De gestión (eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (efecto, impacto)	Aparte de identificar lo que se pretende lograr, el plan debe definir indicadores que permitan valorar y cuantificar su logro, así como los efectos tanto positivos como negativos y el impacto sobre la gestión institucional, así como en el cumplimiento de las metas y fines de la entidad.	SI	Se definieron los indicadores en el Plan Plurianual. Y además se tienen debidamente indicados en el Plan Operativo y su Presupuesto del Año 2019

1.6	¿El plan anual institucional considera los siguientes tipos de indicadores de desempeño? a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. Vinculación con el plan plurianual	Ver la descripción de la pregunta 1.5. La vinculación del plan anual con el plurianual, pretende una integración que permita visualizar el impacto que los proyectos del año tienen sobre la ejecución del plan plurianual, así como si existe continuidad en los años siguientes.	SI	Los indicadores están considerados en el Plan Plurianual y el en Plan Operativo Institucional del año 2018 y 2019. Así como en los documentos del Plan Estratégico y Plan Plurianual.
1.7	¿La institución ha oficializado una metodología para la definición, medición y ajuste de los indicadores que incorpora en sus planes?	La metodología en cuestión debe contener los procedimientos a observar para definir, medir y ajustar los indicadores incorporados en los planes. Se requiere que haya sido oficializada.	SI	Se utiliza la metodología establecida por MIDEPLAN y lineamientos del Ministerio de Hacienda, además de los oficios y directrices internas emitidas por la Dirección Administrativa
1.8	¿En el plan anual se incorporan acciones que están vinculadas con el Plan Nacional de Desarrollo (PND)?	Se pretende conocer si las instituciones realizan su plan en alineación con el PND, que corresponde al instrumento donde se establecen las prioridades para lograr el desarrollo social del país, de manera que se logren consolidar esfuerzos conjuntos. La vinculación debe estar documentada, de manera que pueda identificarse de qué manera contribuye el plan anual a los contenidos pertinentes del PND.	NO APLICA	El Tribunal no tiene acción estratégica con el PND.
1.9	¿Se ha formulado y vinculado al plan anual operativo una estrategia para incorporar la ética en la cultura organizacional y para prevenir el fraude y la corrupción, que contenga los siguientes asuntos?: a) Definición de compromisos éticos. b) Políticas de apoyo y fortalecimiento de la ética. c) Programas regulares para actualizar y renovar el compromiso institucional con una cultura ética.	En pro del fortalecimiento del sistema de control interno y la gestión institucional, la entidad debe diseñar y ejecutar una estrategia para promover la ética entre el jerarca, los titulares subordinados y el resto de los funcionarios. Los tres asuntos mínimos contemplados en la pregunta deben integrarse en esa estrategia, la cual debe vincularse a los planes anuales para garantizar su ejecución en los períodos correspondientes.	SI	Está definido como uno de los pilares en el Plan Estratégico de la Institución. Se tiene indicados además en Plan Ético vigente y en los Presupuestos del Año 2018 y 2019, así como los planes operativos de ambos años. Además se cuenta con contenido presupuestario para capacitación en este rubro.
1.10	¿La institución ha ejecutado y evaluado los resultados de la estrategia de fortalecimiento de la ética?	Existiendo una estrategia, es preciso que su ejecución se realice en los períodos correspondientes, y en consecuencia se mida el avance y se evalúen sus resultados, de manera que puedan emprenderse acciones correctivas y	SI	Se han ejecutado una serie de acciones que se documentan en las evidencias de esta pregunta.

		procederse con el fortalecimiento de la estrategia vigente o con el diseño de una que la remplace.		
1.11	¿En la evaluación anual de la gestión institucional se consideran el cumplimiento de metas y los resultados de los indicadores incorporados en el plan anual operativo?	Evaluar anualmente la gestión institucional permite determinar éxitos y retos en términos de si lo ejecutado corresponde a lo planeado desde diferentes perspectivas, y cómo ello contribuye al logro de la visión y la misión institucionales. Por consiguiente, los asuntos a considerar incluyen, entre otros, el cumplimiento de los planes y sus metas, los resultados de los indicadores correspondientes, y la forma como éstos contribuyen a los logros estratégicos pretendidos.	SI	Si se hace una evaluación del cumplimiento de metas semestral y anual de conformidad con los indicadores de desempeño desarrollados. Y se anexa la evidencia de los años 2017 y 2018.
1.12	¿La evaluación de la gestión institucional del año anterior fue conocida y aprobada por el jerarca institucional a más tardar en las siguientes fechas?: a. El 31 de enero en el caso del sector centralizado. b. El 16 de febrero en el caso del sector descentralizado.	Es importante que el jerarca conozca la evaluación de la gestión institucional con el fin de que esto le permita valorar la gestión y, cuando sea necesario, formular un replanteamiento estratégico, procurando anticipar las decisiones y las acciones ante eventuales obstáculos. También es importante que la apruebe, como reconocimiento de los resultados y del compromiso que ellos implican a futuro.	SI	El mismo fue aprobado por los Miembros del Tribunal y se tiene debidamente publicado en el Sitio Web de la institución, del año 2016 y año 2017, 2018.
1.13	¿Se elabora y ejecuta un plan de mejora a partir de la evaluación anual de la gestión institucional?	El plan de mejoras se deriva de la medición de resultados y la detección oportuna de errores, en él se incluye la programación de las acciones concretas con las que la institución mitigará las debilidades. La aprobación del jerarca conlleva el compromiso de su implementación.	SI	La evaluación de los indicadores es discutida y se desarrollan acciones para incluirlos en el Plan de Anual Operativo del Año siguiente, así como el Presupuesto. http://www.tra.go.cr/NormativaInterna/Plan%20de%20Mejora%20TRA,%20dic%202016.pdf . Además de los apéndices de las evaluaciones de metas de cada semestre del año 2017

1.14	<p>¿Se publican en la página de Internet de la institución o por otros medios:</p> <p>a. Los planes anual y plurianual de la institución?</p> <p>b. Los resultados de la evaluación institucional?</p>	<p>La publicación de los planes y la evaluación indicados permite que los ciudadanos accedan a información sobre las actividades que pretende desarrollar cada institución y de los resultados derivados de su gestión. Los documentos pueden publicarse --idealmente-- en la página de Internet de la entidad, o bien en otra página en la que puedan ser consultados de manera directa (sin necesidad de consultas ni búsquedas complicadas). También son aceptables otros medios de divulgación, como la publicación de documentos impresos a disposición de cualquier ciudadano.</p>	SI	<p>Se tienen por publicados en el Sitio Web de la Institución, de la cual se anexan las evidencias</p> <p>http://www.tra.go.cr/publicaciones.aspx</p> <p>https://www.tra.go.cr/Publicaciones/INFORME%20II%20SEM%202018%20-%20DIRECTOR%20ADM%20-%202020.pdf</p>
1.15	<p>¿La información institucional está sistematizada de manera que integre los procesos de planificación, presupuesto y evaluación?</p>	<p>La sistematización de información permite la integración, el ordenamiento y la clasificación, bajo determinados criterios, relaciones y categorías, de todo tipo de datos. En el caso de la planificación y el presupuesto, se tiene que el segundo expresa la primera de manera financiera; además, la integración de ambos procesos también permite una evaluación más completa de los resultados.</p>	SI	<p>Se tienen los diferentes reportes de gestión de la Planificación realizada en el POI y vinculados al presupuesto en donde se enlazan toda la documentación de metas, presupuesto debidamente planificados, mismo que se encuentran publicados respectivamente en el sitio web del Tribunal y del cual se anexa la evidencia respectiva.</p>
1.16	<p>¿Existe vinculación entre el modelo de evaluación del desempeño y las metas y objetivos planteados en la planificación de la institución?</p>	<p>El resultado de las evaluaciones del desempeño de los colaboradores(as) institucionales asignados por cada una de las jefaturas, debe relacionarse con la planificación institucional, sea ésta estratégica, operativa o bien acuerdos pactados. Los planes para relacionar el cumplimiento de objetivos son: PND, PEI y POA, intenciones, compromisos o expectativas de gestión, así como el cumplimiento óptimo de los estándares e indicadores preestablecidos para el desempeño destacado, según corresponda.</p>	SI	<p>Se realiza una evaluación de metas y objetivos planteados en las evaluaciones semestrales y anuales, además por medio del Cuadro de Mando Integral. Y se anexa la evidencia respectiva.</p>

2	FINANCIERO- CONTABLE		(Si la entidad no prepara estados financieros de forma directa, puede responder NO APLICA a las preguntas de esta sección.)	
2.1	¿La institución ha adoptado un marco técnico contable acorde con normas internacionales de contabilidad u otras regulaciones pertinentes (NICSP, NIIF, normas de CONASSIF)?	Existen diferentes marcos aplicables según el tipo de institución. La adopción debe estar oficializada por el acuerdo del jerarca, en el que además ordene el inicio de las acciones para realizar el ajuste a la normativa o regulación pertinente.	SI	Se anexa información respectiva
2.2	¿La institución ha oficializado un plan plurianual de programación financiera?	El plan plurianual de programación financiera conlleva la previsión de los flujos de entradas y salidas de fondos, en un período de tiempo que normalmente es de 3 a 5 o más años.	SI	Se encuentra publicado en el sitio web de la institución
2.3	¿El presupuesto institucional es congruente con los supuestos de la programación financiera plurianual?	Siendo el presupuesto la expresión financiera del plan anual, debe existir vinculación entre el presupuesto, el plan anual y la programación financiera plurianual que sustenta las decisiones financieras respectivas. Por consiguiente, al formular el presupuesto, la institución debe contemplar las consideraciones básicas de la programación financiera plurianual, de manera que éstas se vean reflejadas.	SI	Se toma en cuenta para el desarrollo del Presupuesto el Plan Estratégico y el Plan Plurianual
2.4	¿Se tiene implementado un sistema de información financiera que integre todo el proceso contable?	La integración del proceso contable en un sistema de información financiera asegura razonablemente la congruencia de los datos y los informes correspondientes, previene errores y duplicidades, propicia la interacción y actualización simultáneas, y facilita la difusión de la información y su uso en la toma de decisiones.	SI	Se está en proceso, pero aún falta integrar los diferentes auxiliares de información.

2.5	<p>¿Se cuenta con un plan contable formalmente aprobado por las autoridades institucionales pertinentes que contenga:</p> <p>a) Catálogo de cuentas</p> <p>b) Manual descriptivo de cuentas</p> <p>c) Políticas contables</p> <p>d) Procedimientos contables</p> <p>e) Formularios aplicables</p> <p>d) Estructura de los estados financieros y otros informes gerenciales</p>	<p>El plan contable es una herramienta del proceso de contabilidad que debe contener en su estructura los aspectos necesarios para llevar a cabo la ejecución efectiva de los procesos relacionados con la contabilidad de la institución. La aprobación del plan contable por las autoridades institucionales pertinentes le da validez y promueve su efectiva aplicación. Es posible que la entidad adopte un plan contable emitido por una autoridad externa. En todos los casos, debe existir evidencia de la aprobación y de la orden de aplicación del plan, emitida por la autoridad institucional competente.</p>	SI	Se encuentra debidamente publicados en el Sitio Web.
2.6	<p>¿La institución cuenta con un manual de funciones actualizado y oficializado para organizar el desarrollo del proceso financiero-contable?</p>	<p>El manual referido delimita las funciones y describe los procedimientos adoptados por la institución para llevar a cabo el proceso financiero-contable. Debe estar actualizado considerando los puestos de trabajo existentes en la institución; igualmente, se requiere su oficialización mediante la aprobación por la autoridad institucional competente según el ordenamiento que aplique a la entidad.</p>	SI	Este punto está pendiente y en desarrollo.
2.7	<p>¿Se dispone de libros contables electrónicos o físicos (Diario, Mayor, Inventario y Balances) para el registro y control de las operaciones o transacciones financieras, actualizados a más tardar en el mes posterior a la obtención de los datos correspondientes?</p>	<p>Los libros contables reflejan los hechos con trascendencia en la realidad económica de la empresa a lo largo de un período de tiempo o al final de él. Se requiere su oportuna actualización en aras de su utilidad para la toma de decisiones y la conducción de la entidad.</p>	SI	Si y se encuentran debidamente legalizados

2.8	¿Se emiten estados financieros mensuales a más tardar el día 15 del mes siguiente?	Al emitir estados financieros mensuales se puede llevar un control de la continuidad de las operaciones, visualizar la orientación económica de la institución y propiciar la detección oportuna de errores y omisiones. La fecha de emisión no debería ser más allá de la mitad del mes posterior correspondiente, en procura de la oportunidad de los estados financieros mensuales para su uso en la toma de decisiones.	SI	Si se han cumplido a cabalidad a partir del segundo semestre del año 2015.
2.9	¿Los estados financieros anuales fueron aprobados por la máxima autoridad institucional dentro del periodo que establece la legislación aplicable?	El máximo jerarca debe conocer los estados financieros como parte de sus responsabilidades y competencias para la toma efectiva de las decisiones y para la emisión de las instrucciones que resulten pertinentes. Su aprobación constituye un acto de reconocimiento y aceptación de los datos reportados. Debe observarse cualquier regulación que determine el plazo de aprobación correspondiente; de no existir ésta, la institución debe definir lo que proceda.	SI	Se anexan los acuerdos respectivos
2.10	¿Los estados financieros son dictaminados anualmente por un auditor externo o firma de auditores independientes dentro del período que establece la legislación aplicable?	Los estados financieros deben ser auditados cada cierto período por un tercero independiente para verificar la razonabilidad de la información con base en el marco contable adoptado por la institución. Algunas entidades deben someterse a esa revisión por requerimiento legal o normativo; otras lo hacen como buena práctica para fortalecer su gestión y su transparencia.	SI	Este punto hasta el año 2016 se va a ejecutar de conformidad con las directrices emitidas por la Contabilidad Nacional.
2.11	¿Se publican los estados financieros del final del período en la página de Internet de la institución, a más tardar en el mes posterior a su aprobación por el jerarca?	Los estados financieros son una fuente importante de información para los sujetos interesados en el quehacer institucional; asimismo, constituyen un mecanismo de rendición de cuentas. Por ambos motivos, es preciso que estén publicados en la página de Internet de la institución, lo que además fortalece la transparencia de la entidad.	SI	Si se encuentran debidamente publicados

2.12	¿La institución se somete, por lo menos una vez al año, a estudios de auditoría financiera orientados a la identificación de riesgos de fraude?	La auditoría constituye un mecanismo para prevenir, detectar y corregir los riesgos de fraude asociados a los procesos más sensibles de la institución. El auditor debe aplicar los procedimientos pertinentes para esa auditoría específica. El estudio puede ser efectuado por la auditoría interna de la entidad o por un profesional externo contratado por la institución con ese propósito.	SI	Se han realizado los estudios respectivos por parte de la Auditoría Interna de la Institución.
2.13	¿Se someten a conocimiento del jerarca, al menos trimestralmente, análisis periódicos de la situación financiera institucional basados en la información contenida en los estados financieros (vertical, horizontal y de razones)?	Como instrumento para la toma de decisiones, deben elaborarse análisis, al menos trimestralmente, de la situación financiera institucional, con base en la información de los estados financieros; la pregunta requiere que el análisis sea vertical (entre cuentas), horizontal (entre períodos) y de razones financieras (cálculo de indicadores). Además, es preciso que el jerarca y cualesquiera otras autoridades institucionales conozcan los análisis como insumo para sus decisiones de gestión.	SI	Este punto esta pendeinte de desarrollar
3	CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL			
3.1	¿La institución ha promulgado o adoptado un código de ética u otro documento que reúna los compromisos éticos de la institución y sus funcionarios?	Se refiere a la elaboración, adopción y divulgación de un código de ética u otro instrumento similar, que estipule el conjunto de valores, normas y principios deseables en la institución. El código puede ser elaborado por la propia entidad o bien adoptarse de una fuente externa congruente con la actividad institucional o que la supervise. En cualquier caso, debe existir evidencia de que la emisión o adopción fue oficializada por el jerarca.	SI	Código de Ética aprobado por el Órgano Colegiado en el mes de noviembre de 2011, según lo acordado en el artículo tercero, inciso segundo, del Acta de la Sesión Ordinaria N°03-2012. Creación de la Comisión de Ética, acordado en el artículo quinto, inciso primero, del Acta de la Sesión Ordinaria N°12-2015. Charla impartida por la Comisión de Ética sobre Ética Pública a los funcionarios del Tribunal, aprobada en el artículo único, inciso segundo, del Acta de la Sesión Extraordinaria N°10-2015. Inicio de la revisión de los valores institucionales.

3.2	<p>¿La institución ha establecido mecanismos para prevenir, detectar y corregir situaciones contrarias a la ética, que se puedan presentar en relación con temas como los siguientes?:</p> <p>a. Conflictos de interés.</p> <p>b. Ejercicio de profesiones liberales y de cargos incompatibles con la función pública.</p> <p>c. Desempeño simultáneo de cargos públicos.</p> <p>d. Compensaciones salariales adicionales a la retribución del régimen de derecho público.</p> <p>e. Aceptación de donaciones, obsequios y dádivas.</p> <p>f. Sustracción o uso indebido de recursos.</p> <p>g. Falsificación de registros.</p> <p>h. Favorecimiento.</p> <p>i. Tráfico de influencias.</p>	<p>Idealmente, los mecanismos deben ponerse de manifiesto en políticas o regulaciones internas. Además, pueden incluir talleres de valores, actividades de integración, esfuerzos de divulgación continua de la conducta que debe mantener un funcionario ético, evaluaciones del comportamiento ético, capacitación a nuevos funcionarios, así como medidas de protección a los funcionarios cuando hagan una denuncia sobre alguna acción incorrecta.</p>	SI	<p>Código de Ética aprobado por el Órgano Colegiado en el mes de noviembre de 2011, según lo acordado en el artículo segundo, inciso tercero de acta de la sesión ordinaria N°03-2012. Charla impartida por la Comisión de Ética sobre Ética Pública a los funcionarios del Tribunal. Reglamento Autónomo de Servicio del Tribunal Registral Administrativo. Manual de Políticas de Seguridad de TI. Manual de Denuncias Auditoría.</p>
3.3	<p>¿En los últimos cinco años, la entidad se ha sometido a una auditoría de la gestión ética institucional, ya sea por parte de la propia administración, de la auditoría interna o de un sujeto externo?</p>	<p>La auditoría de la ética consiste en el proceso sistemático, objetivo y profesional, que estudia el funcionamiento y la efectividad del marco institucional en materia ética, con el propósito de contribuir a su fortalecimiento. De acuerdo con el alcance que se defina, la auditoría de la ética podría referirse en forma integral a dicho marco, o en forma particular a uno de sus tres componentes, a saber: programa ético, ambiente ético e integración de la ética en los sistemas de gestión.</p>	SI	<p>Informes de la Auditorías Internas de año 2011, TRA-AI-E-03-11 Y TRA-AI-E-05-12. Creación del Código de Ética. Creación de la Comisión de Ética, según lo acordado el artículo quinto, inciso primero, del Acta de la Sesión Ordinaria N°12-2015. Charla sobre Ética Pública. Auditoría Interna planificada (PONER ACUERDO DE APROBACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO, E INICIO DEL AUDITOR)</p>

3.4	¿La institución tiene los cinco componentes del SEVRI debidamente establecidos y en operación? (Sólo pueden contestar "NO APLICA" las instituciones de menor tamaño, que son las que tienen presupuestos iguales o inferiores a 600.000 unidades de desarrollo y menos de 30 funcionarios, incluyendo al jerarca y los titulares subordinados.)	Los cinco componentes son el marco orientador (objetivos y política de la valoración del riesgo, normativa interna que regule el SEVRI, estructura del riesgo y parámetros de aceptabilidad), el ambiente de apoyo (forma como la administración apoyará la operación del SEVRI, y como se promoverá una cultura favorable para tal efecto), los recursos (financieros, humanos, materiales y otros que se asignen para la valoración del riesgo), los sujetos interesados (metodología que se utilizará para que los sujetos interesados participen de forma directa en el establecimiento, funcionamiento, evaluación y perfeccionamiento del SEVRI) y la herramienta de apoyo (herramientas para la recopilación y administración de la información).	SI	
3.5	¿La institución ejecutó, durante el año anterior o el actual, un ejercicio de valoración de los riesgos que concluyera con la documentación y comunicación de esos riesgos?	La importancia de valorar los riesgos anualmente radica en que los riesgos son cambiantes, por eso se estima necesario tener en operación el SEVRI y ejecutar sus 7 actividades, con el fin de determinar medidas para gestionar los riesgos relevantes y sus eventuales impactos. Además, se requiere que los participantes en el proceso de valoración de riesgos documenten lo actuado y sus resultados, y que lo comuniquen oportunamente a quienes corresponda.	SI	Identificación de riesgos institucionales, en una prórroga hasta el 29 de enero de 2016, según lo acordado en el artículo sexto, inciso cuarto, del Acta de la Sesión Ordinaria N°16-2015. Modificación del marco "Orientaciones Generales para el Funcionamiento de Valoración de Riesgo Institucional en el Tribunal Registral Administrativo", aprobado en Sesión Extraordinaria N° 15-2015 del 30 de junio de 2015. Manual de Sistema de Control Interno del Tribunal Registral Administrativo, aprobado en Sesión Ordinaria N° 24 del 17 de junio de 2015.

3.6	¿Con base en la valoración de riesgos, la entidad analizó los controles en operación para eliminar los que han perdido vigencia e implantar los que sean necesarios frente a la dinámica institucional?	Las medidas de administración de riesgos determinadas mediante la operación del SEVRI son la base para el establecimiento de las actividades de control, pues éstas tienen entre sus características la de responder al riesgo. La actualización de controles contribuye a eliminar o cambiar los que son inadecuados, obsoletos, inoperantes o poco efectivos.	SI	Auditoría Interna de SEVRI (AGREGAR DOCUMENTO DE RECOMENDACIONES Y SU CUMPLIMIENTO) Identificación de riesgos institucionales, mediante lo acordado en el artículo sexto, inciso segundo, del Acta de la Sesión Ordinaria N°17-2015. Modificación del marco "Orientaciones Generales para el Funcionamiento de Valoración de Riesgo Institucional en el Tribunal Registral Administrativo", aprobado en Sesión Extraordinaria N° 15-2015 del 30 de junio de 2015. Manual de Sistema de Control Interno del Tribunal Registral Administrativo, aprobado en Sesión Ordinaria N° 24 del 17 de junio de 2015.
3.7	¿La institución ha promulgado normativa interna respecto de la rendición de cauciones por parte de los funcionarios que la deban hacer?	De acuerdo con la normativa vigente, la caución tiene como finalidad garantizar el resarcimiento de eventuales daños y perjuicios que el caucionante responsable pueda producir al patrimonio de la institución, sin que ello limite la eventual responsabilidad civil, y sólo podrá ser admitida mediante la constitución de un seguro o póliza de fidelidad. Corresponde a la institución normar internamente los detalles para la rendición de cauciones, pues la normativa es de carácter general.	SI	Se cuenta con normativa debidamente publicada en el Sitio Web del Tribunal: Reglamento de Cauciones del Tribunal Registral Administrativo
3.8	¿La entidad ha emitido y divulgado normativa institucional sobre el traslado de recursos a sujetos privados o a fideicomisos, según corresponda? (Sólo puede contestar "NO APLICA" si la institución no realiza traslados de recursos según lo indicado.)	La normativa vigente en materia de control interno indica que el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los mecanismos necesarios para la asignación, el giro, el seguimiento y el control del uso de los fondos que la institución conceda a sujetos privados. Lo anterior, para asegurar el debido cumplimiento del destino legal y evitar abusos, desviaciones o errores en el empleo de tales fondos.	SI	Se cuenta con Contrato de Fideicomiso debidamente aprobado por la Contraloría General de la República

3.9	¿La máxima autoridad revisa o es informada por un agente interno, por lo menos una vez al año, de si se cumple oportunamente con las disposiciones giradas a la entidad en los informes de fiscalización emitidos por la Contraloría General de la República? (Sólo puede contestar "NO APLICA" si la institución no ha sido objeto de fiscalizaciones formales de la Contraloría General de la República en los últimos 5 años.)	Las disposiciones que la CGR emite en sus informes de fiscalización son de acatamiento obligatorio por las instituciones respectivas. Corresponde a la administración designar un responsable de dar seguimiento oportuno hasta que se dé por finalizada la implementación de las disposiciones y de informar sobre el avance a las autoridades de la entidad. Por su parte, el Área de Seguimiento de la CGR lleva su propio control, e informa a la Auditoría Interna de cada sujeto fiscalizado lo pertinente en enero de cada año.	NO APLICA	El Tribunal no ha sido objeto de revisión por parte de la Contraloría General de la República
3.10	¿La institución realizó durante el año anterior una autoevaluación del sistema de control interno?	De conformidad con la Ley General de Control Interno y las normas emitidas por la CGR, el jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer la realización, por lo menos una vez al año de la autoevaluación del sistema de control interno, a fin de identificar oportunidades de mejora del sistema, así como detectar cualquier desvío que aleje a la institución del cumplimiento de sus objetivos. El informe correspondiente debe ser comunicado oportunamente a las autoridades institucionales.	SI	Se ha realizado una revisión de todo el marco metodológico para el desarrollo de la misma.
3.11	¿Se formuló e implementó un plan de mejoras con base en los resultados de la autoevaluación del sistema de control interno ejecutada?	Para que la autoevaluación del sistema de control interno se considere completa, las oportunidades de mejora identificadas deben incorporarse en un plan de mejora que también identifique a los responsables de su implementación y defina los plazos para ésta. El plan debe ser aprobado y oficializado por el jerarca, y su ejecución debe ser objeto de seguimiento. Igualmente, al finalizar la ejecución del plan de mejoras, debe analizarse su resultado.	SI	Se ha ido atendiendo en aspectos de mejora en las TIC'S y mejora de procedimientos en el área administrativa y del área sustantiva.

3.12	¿La institución cuenta con un manual de puestos o similar, debidamente oficializado y actualizado en los últimos 5 años, que identifique, para el giro del negocio específico de la institución, las responsabilidades de los funcionarios, así como las líneas de autoridad y reporte correspondientes?	Un manual de puestos o similar (manual de descripción de puestos, manual de cargos, manual de perfil de puestos, manual de funciones y competencias, entre otras denominaciones) especifica las actividades que debe cumplir el titular de cada puesto e identifica al superior al cual debe rendir cuentas. En toda institución debe disponerse de una regulación de ese tipo, debidamente actualizada (cuando se haya visto afectada por reestructuraciones, reformas u otras situaciones que requieran su modificación), así como aprobada por el jerarca y comunicada a todos los funcionarios.	SI	Se cuenta debidamente publicado en el sitio Web del Tribunal Registral Administrativo
3.13	¿La entidad ha efectuado en los últimos cinco años una revisión y adecuación de sus procesos para fortalecer su ejecución, eliminar los que han perdido vigencia e implantar los que sean necesarios frente a la dinámica institucional?	La revisión consiste en verificar que los procesos ejecutados en la entidad respondan a las necesidades actuales desde la perspectiva de la misión, la visión y los riesgos institucionales, así como las necesidades de sus usuarios y demás sujetos interesados. Asimismo, corresponde actualizar los procesos de acuerdo con las experiencias que hayan demostrado la mejor forma de hacer las cosas en términos de eficiencia, eficacia y economía.	SI	En el año 2015 se realizó una revisión general de varios procedimientos y se actualizaron.
3.14	¿Cuenta la institución con un registro o base de datos que contenga la información específica sobre las sentencias dictadas en sede judicial, que establezcan una condena patrimonial en contra de la Administración, así como las acciones emprendidas por la Administración para la determinación de responsabilidades sobre los funcionarios que han actuado con dolo o culpa grave en las conductas objeto de esas condenatorias? (Cuando no tenga sentencias, seleccione	La institución debe llevar un registro de las sentencias que le hayan sido adversas y de las acciones emprendidas para determinar si algún funcionario compartió su responsabilidad, y en consecuencia se emprendieron las medidas pertinentes.	SI	Se cuenta con la base de datos respectiva

	la opción NO APLICA.)			
3.15	¿La institución publica en su página de Internet o por otros medios, para conocimiento general, las actas o los acuerdos del jerarca, según corresponda, a más tardar en el mes posterior a su firmeza?	La página de Internet suele ser el medio por el cual una mayor cantidad de interesados pueden tener acceso a la información. Dado que las instituciones nacen para satisfacer una necesidad pública y se financian con recursos de la colectividad, todos los ciudadanos tienen derecho de acuerdo con la Constitución y las leyes, a tener conocimiento sobre la marcha de las entidades. La publicación de los asuntos referidos en la pregunta contribuye a ese fin y fortalece la transparencia institucional.	SI	Se cuenta debidamente publicado en el sitio Web del Tribunal Registral Administrativo
3.16	¿La institución publica en su página de Internet o por otros medios, para conocimiento general, los informes de la auditoría interna, a más tardar en el mes posterior a su conocimiento por el destinatario? (Sólo pueden contestar "NO APLICA" las instituciones que no cuenten con auditoría interna. Las demás deben contestar "SI" o "NO", a menos que aporten documentación que demuestre que están impedidas de realizar esta publicación; si no se aporta esa documentación, la respuesta se cambiará a "NO" y el puntaje será ajustado, previa comunicación al enlace.)	Es recomendable que la institución coloque en su página de Internet los informes emitidos por su auditoría interna, o al menos un resumen de ellos, con indicación de un contacto para que quien desee el informe completo lo solicite. Contrariamente a la creencia popular, los informes de auditoría no tienen carácter confidencial, salvo cuando implican eventuales responsabilidades, sino que son documentos públicos. La publicación en la página Web es parte de las medidas para fortalecer la transparencia en las actividades de la entidad.	SI	Se cuenta debidamente publicado en el sitio Web del Tribunal Registral Administrativo

4	CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA		(Las preguntas de esta sección no aplican a las entidades que realizan sus contrataciones por medio de la proveeduría de una institución de mayor nivel.)	
4.1	¿Se ha establecido formalmente una proveeduría u otra unidad que asuma el proceso de contratación administrativa?	El establecimiento formal de una proveeduría conlleva la designación de una unidad como la única competente para tramitar los procedimientos de contratación administrativa, asesorar a los otros departamentos en la materia, realizar los procesos de almacenamiento y distribución de bienes y llevar un inventario permanente.	SI	Documentación que demuestre el uso de e-compras y la accesibilidad de la información.
4.2	¿Se cuenta con normativa interna para regular los diferentes alcances de la contratación administrativa en la entidad, con respecto a las siguientes etapas?: a. Planificación b. Procedimientos c. Aprobación interna de contratos d. Seguimiento de la ejecución de contratos	La conducción exitosa de cada etapa del proceso de contratación administrativa requiere su estandarización en la normativa interna sobre el tema, a fin de gestionar los riesgos que podrían afectarlas y de servir como referencia para los funcionarios responsables de su ejecución. Debidamente fundamentado en la ley de contratación administrativa, o en sus principios, los órganos y entes deben emitir los reglamentos complementarios en donde se disponga lo que corresponda para asegurar el mejor desempeño de las actividades propias de la contratación administrativa.	SI	Evaluación de la ejecución del plan o programa de adquisiciones, que contemple los asuntos indicados en la pregunta. Debe constar que se trata de la evaluación final, mediante la oficialización respectiva.
4.3	¿Están formalmente definidos los roles, las responsabilidades y la coordinación de los funcionarios asignados a las diferentes actividades relacionadas con el proceso de contratación administrativa?	Una correcta definición de los roles, responsabilidades y coordinaciones, permite que el proceso de contratación sea expedito y con estándares de calidad. A los efectos, debe contarse con normativa interna sobre los procesos y procedimientos correspondientes.	SI	Plan de mejoras derivado de la evaluación del la ejecución del plan o programa de adquisiciones.

4.4	¿Están formalmente definidos los plazos máximos que deben durar las diferentes actividades relacionadas con el proceso de contratación administrativa?	Todo proceso debe tener plazos definidos mediante regulaciones internas, de manera que se logre estimar y estandarizar el tiempo que podría requerir un funcionario o equipo en la realización de las diferentes contrataciones.	SI	Imagen respectiva de la página de Internet institucional.
4.5	¿Se mantiene y actualiza un registro de proveedores?	Toda institución debe tener un registro de proveedores y de personas físicas y jurídicas que cumplan con los requisitos establecidos para las contrataciones. En aras de su utilidad, dicho registro debe mantenerse permanentemente actualizado.	SI	Verificación por la CGR en el SIAC. No se requiere documentación en el expediente preparado por la institución.
4.6	¿Se incorporan en el registro de proveedores las inhabilitaciones para contratar, impuestas a proveedores determinados?	Como parte de la actualización del registro institucional de proveedores, es necesario que se incorporen las inhabilitaciones que correspondan, a fin de que la entidad pueda discriminar entre los proveedores y abstenerse de realizar contrataciones con los que se encuentren impedidos de participar en esos procesos.	SI	En caso de que de realicen procedimientos estamos obligados a brindar la información respectiva a la Dirección de Bienes y Contatación Administrativa y registrarlos en el SICOP.
4.7	¿Se prepara un plan o programa anual de adquisiciones que contenga la información mínima requerida? (Si la institución está cubierta por el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, responda con base en los requerimientos de ese Reglamento; si no lo está, considere como referencia mínima los requerimientos de ese Reglamento?)	El plan o programa en cuestión constituye un detalle de las adquisiciones que una entidad planea realizar en un período anual. En procura de su utilidad, el plan o programa debe contener la información mínima de conformidad con la normativa que aplique a la institución, incluyendo las justificaciones de contratación en cantidad, calidad, uso, responsables, montos, entre otros.	SI	Se encuentra publicado en el Sitio Web del Tribunal y en CompraRed.
4.8	¿La institución publica su plan de adquisiciones en su página de Internet o por otros medios, para conocimiento público?	Publicar el plan anual de adquisiciones y mantenerlo actualizado con la oportunidad debida, es una buena práctica que fortalece la transparencia de la institución para con el público en general.	SI	Se encuentra publicado en el Sitio Web del Tribunal y en CompraRed.

4.9	¿La institución incorpora en sus metodologías de evaluación de ofertas, una definición de los límites máximos y mínimos de los precios aceptables para los bienes y servicios que adquirirá? (Si la institución está sujeta al Reglamento de Contratación Administrativa, considere como referencia el artículo 30 de ese reglamento.)	La definición de precios máximos y mínimos para las contrataciones que se realicen previene la aplicación de precios ruinosos o excesivos que puedan ser perjudiciales para el proveedor, para la institución y para la ciudadanía en general. Por tal razón, es indispensable que los precios de referencia indicados se incorporen en las metodologías de evaluación respectivas.	SI	Esta definido por la Ley de Contratación Administrativa
4.10	¿La normativa interna en materia de contratación administrativa incluye regulaciones específicas sobre reajuste de precios?	Las regulaciones jurídicas en materia de reajuste de precios deben reflejarse en la normativa interna de la institución, a fin de asegurar que los responsables del proceso de contratación administrativa conozcan la manera en que tales regulaciones se aplican en los procesos institucionales.	SI	Esta definido por la Ley de Contratación Administrativa
4.11	¿La institución utiliza medios electrónicos (e-compras) que generen información que la ciudadanía pueda acceder, en relación con el avance de la ejecución del plan o programa de adquisiciones?	El uso cada vez mayor de las tecnologías de información en los procesos institucionales de contratación, implica la necesidad de mecanismos para que tanto los funcionarios como otros interesados puedan dar seguimiento, mediante algún medio electrónico, al avance en la ejecución del plan de adquisiciones.	SI	Se utiliza SICOP.
4.12	¿La institución realiza, al final del período correspondiente, una evaluación de la ejecución del plan o programa de adquisiciones, su eficacia y su alineamiento con el plan estratégico?	La evaluación de maras permite verificar el cumplimiento y el éxito de las adquisiciones realizadas frente al plan estratégico original, en términos de su contribución al logro de la estrategia organizacional.	SI	Se incluye en la evaluación semestral de cada año una evaluación de las partidas principales que por ende tienen relación con la adquisición de bienes y servicios.
4.13	¿Se prepara un plan de mejoras para el proceso de adquisiciones con base en los resultados de la evaluación de la ejecución del plan o programa de adquisiciones?	Con miras a su eficacia, la evaluación de la ejecución del plan de adquisiciones y las sesiones de lecciones aprendidas debe tener como producto colateral un plan de mejoras que contemple las acciones a emprender por parte de la institución a fin de modificar prácticas o procedimientos que no están siendo efectivos en	SI	Se incluye en la evaluación semestral de cada año una evaluación de las partidas principales que por ende tienen relación con la adquisición de bienes y servicios.

		el proceso de adquisición y, de igual forma, a fortalecer aquellas prácticas que están dando resultados positivos.		
4.14	¿La institución publica en su página de Internet o por otros medios, la evaluación de la ejecución de su plan o programa de adquisiciones?	La publicación de la evaluación aludida constituye una buena práctica para fortalecer con la transparencia institucional frente a la ciudadanía en general.	SI	Se incluye en la evaluación semestral de cada año una evaluación de las partidas principales que por ende tienen relación con la adquisición de bienes y servicios.
4.15	¿Se digita de manera oportuna la información pertinente en el Sistema de Información de la Actividad Contractual (SIAC)?	La información referida debe ser incorporada en el SIAC observando los plazos atinentes.	SI	El Sistema SICOP lo hace automáticamente.
5	PRESUPUESTO			
5.1	¿Existe vinculación entre el plan anual operativo y el presupuesto institucional en todas las fases del proceso plan-presupuesto?	Los programas que conforman el presupuesto institucional deben reflejar las metas, los objetivos y los indicadores contemplados en la planificación anual, la que a su vez debe estar vinculada con la planificación de mediano y largo plazo.	SI	Verificación por la CGR en el SIPP. No se requiere documentación en el expediente preparado por la institución.
5.2	¿Existe un manual de procedimientos que regule cada fase del proceso presupuestario, los plazos y los roles de los participantes?	La normativa vigente establece que el jerarca y los titulares subordinados, de acuerdo con sus competencias y con el apoyo de la persona o unidad encargada de la coordinación general del proceso presupuestario, deben emitir los manuales que rigen el proceso presupuestario en general y las directrices periódicas que se requieran para regular el desarrollo de las diferentes fases.	SI	Manual de procedimientos que regule lo indicado en la pregunta, debidamente oficializado por la autoridad institucional competente. Publicado en el sitio Web : http://www.tra.go.cr/NormativaInterna/Manual%20de%20Gesti%C3%B3n%20Presupuestaria%20TRA,2017.pdf
5.3	¿Se publica en la página de Internet de la institución el presupuesto anual de la entidad, a más tardar en el mes posterior a su aprobación?	Como sana práctica y por transparencia, la institución debe publicar su presupuesto anual para conocimiento de cualquier interesado y de los ciudadanos en general.	SI	Se encuentra debidamente publicado en el sitio web del Tribunal : http://www.tra.go.cr/Publicaciones/Presupuesto%20A%C3%B1o%202018%20-%20Aprobado.pdf
5.4	¿La institución ha establecido algún control que imposibilite el financiamiento de gastos corrientes con ingresos de capital?	Por principio presupuestario regulado legal y técnicamente, no deben financiarse gastos corrientes con ingresos de capital. Corresponde a la institución establecer los	SI	Se encuentran indicados en los lineamientos del MIDEPLAN y del Ministerio de Hacienda y materializados en el Presupuesto Ordinario del Año 2018 con su respectiva aprobación por parte de la Autoridad Presupuestaria y se anexa evidencia respectiva

		controles que impidan la situación.		
5.5	<p>¿La evaluación presupuestaria incluye el análisis de al menos los siguientes asuntos?:</p> <p>a. Comportamiento de la ejecución de los ingresos y gastos más importantes.</p> <p>b. Resultado de la ejecución presupuestaria parcial o final (superávit o déficit).</p> <p>c. Desviaciones de mayor relevancia que afecten los objetivos, las metas y los resultados esperados en el plan anual.</p> <p>d. Desempeño institucional y programático en términos de eficiencia, eficacia y economía.</p> <p>e. Situación económico-financiera global de la institución.</p> <p>f. Propuesta de medidas correctivas y acciones a seguir.</p>	La pregunta refiere la información básica que debe incluirse en la evaluación.	SI	Se anexan las evaluaciones de presupuesto del año 2016 y 2017
5.6	¿Se realiza, como parte de la evaluación presupuestaria, una valoración o un análisis individualizado de gasto para cada servicio que presta la institución?	En procura de la eficiencia institucional, las sanas prácticas señalan la necesidad de determinar los gastos asociados a cada servicio que se presta. Adicionalmente, algunas instituciones están compelidas por el ordenamiento vigente a realizar dicha valoración.	SI	Se anexan las evaluaciones de presupuesto del año 2016 y 2017
5.7	¿Se discuten y valoran periódicamente con el jerarca los resultados de los informes de ejecución presupuestaria?	En su condición de máxima autoridad institucional, el jerarca debe tener conocimiento de la ejecución presupuestaria y decidir lo que corresponda. El análisis periódico de los resultados plasmados en los informes mencionados en la pregunta, le permite alcanzar dicho conocimiento y emprender u ordenar las acciones pertinentes.	SI	Se anexan acuerdos respectivos en donde lo conocen los Miembros del Tribunal, de los diferentes tópicos vinculados a la ejecución presupuestaria.

5.8	¿Se verifica anualmente que la liquidación presupuestaria tenga correlación con la información de la contabilidad financiera patrimonial?	Los registros de la liquidación presupuestaria deben ser concordantes, en lo que corresponda, con los registros de la contabilidad patrimonial. Esa congruencia debe apreciarse, asimismo, respecto de la liquidación presupuestaria.	NO	Esto está proyectado para realizarse en el año 2019.
5.9	¿Se revisa por un tercero independiente la liquidación presupuestaria?	La liquidación presupuestaria debe ser sometida a una revisión por parte de personal de la institución, independiente del que ejecutó las respectivas funciones de registro; ello es requerido por la normativa vigente (numeral 4.3.17 de las Normas técnicas sobre presupuestos públicos) para las instituciones sujetas a ella, y el IGI lo contempla como buena práctica para las demás. Adicionalmente, las instituciones obligadas por la normativa dicha, en razón de su volumen de recursos, deben someter la liquidación a revisión por un sujeto externo.	NO	Esto esta proyectado para realizarse en el año 2019.
5.10	La institución incorpora la siguiente información en el SIPP en los plazos indicados: a. Informe semestral con corte al 30 de junio, con los resultados de la evaluación presupuestaria referida a la gestión física, a más tardar el 31 de julio. b. Informe semestral con corte al 31 de diciembre, con los resultados de la evaluación presupuestaria referida a la gestión física, a más tardar el 16 de febrero. c. Informes trimestrales (o semestrales para los fideicomisos) de la ejecución presupuestaria, dentro de los 15 días hábiles posteriores al vencimiento de cada trimestre (o semestre	El Sistema de Información de Presupuestos Públicos (SIPP) es un sistema electrónico diseñado por el Órgano Contralor para el registro de la información presupuestaria, de acuerdo con la normativa y las especificaciones que regulan su funcionamiento. En aras de mantener la información sistematizada y al alcance de los ciudadanos en general, se establecen fechas límites para que las instituciones registren la información.	SI	Se tienen por incorporados en el SIPP.

	para los fideicomisos).			
5.11	¿Existe vinculación de las metas con el presupuesto en el SIPP?	El presupuesto constituye la expresión financiera del plan, por lo que la vinculación entre metas y presupuesto debe ser observable en la información que se digite en el SIPP.	SI	Verificación por la CGR en SIPP. No se requiere documentación en el expediente preparado por la institución.
5.12	¿Se publica en la página de Internet el informe de evaluación presupuestaria del año anterior, que comprenda la ejecución presupuestaria y el grado de cumplimiento de metas y objetivos, a más tardar durante el primer trimestre del año en ejecución?	La publicación de la ejecución presupuestaria y el grado de cumplimiento de las metas y objetivos refleja transparencia y calidad en la rendición de cuentas.	SI	Se encuentra debidamente publicados en el sitio web del Tribunal Registral Administrativo con los siguientes enlaces: http://www.tra.go.cr/publicaciones.aspx
6	TECNOLOGÍAS DE LAS INFORMACIÓN		Las instituciones de menor tamaño (las que tienen presupuestos iguales o inferiores a 600.000 unidades de desarrollo y menos de 30 funcionarios, incluyendo al jerarca y los titulares subordinados) podrían contestar "NO APLICA" a las preguntas de esta sección. Las demás deben contestar "SI" o "NO".	
6.1	¿La institución ha establecido una estructura formal del departamento de TI, que contemple el establecimiento de los roles y las responsabilidades de sus funcionarios?	Un principio básico de control interno es la división de labores, mediante la cual se identifica a los responsables de ejecutar actividades y procesos que, sumados, contribuyen al logro de objetivos previamente establecidos. Lo anterior se pone de manifiesto en una estructura formal que defina roles y responsabilidades para cada uno de sus miembros.	SI	http://www.tra.go.cr/NormativaInterna/Manual%20Institucional%20de%20Clases%20TRA%20-%202017.pdf
6.2	¿Existen en la institución funcionarios formalmente designados para que, como parte de sus labores, asesoren y apoyen al jerarca en la toma de decisiones estratégicas en relación con el uso y	El jerarca debe apoyar sus decisiones sobre asuntos estratégicos de TI en la asesoría de una representación razonable de la organización que coadyuve a mantener la concordancia con la estrategia institucional, a establecer las prioridades de los proyectos de TI, a	SI	http://www.tra.go.cr/NormativaInterna/Manual%20Institucional%20de%20Clases%20TRA%20-%202017.pdf

	el mantenimiento de tecnologías de información?	lograr un equilibrio en la asignación de recursos y a la adecuada atención de los requerimientos de todas las unidades de la organización.		
6.3	<p>¿La institución cuenta con un plan estratégico de tecnologías de información vigente que al menos cumpla los siguientes requisitos?:</p> <p>a. Describir la forma en que los objetivos estratégicos de TI están alineados con los objetivos estratégicos de la institución.</p> <p>b. Disponer de un mecanismo para evaluar el impacto de TI en los objetivos estratégicos de la institución.</p> <p>c. Incluir fuentes de financiamiento, estrategias de adquisiciones y un presupuesto que esté vinculado con el presupuesto institucional que se presenta ante la CGR.</p>	<p>Debe existir un documento o un grupo de ellos que evidencie los resultados de un proceso de planificación en materia de TI que esté vinculado con el proceso de planificación institucional. Estos documentos contendrán al menos objetivos, estrategias, indicadores y reservas presupuestarias que estarán alineados con su contraparte institucional. Para que se considere oficial, debe haber sido emitido por el jerarca.</p>	SI	http://www.tra.go.cr/Publicaciones/PETIC%20-Tribunal%20Registral%20Administrativo-2015-2018.pdf
6.4	<p>¿La institución cuenta con un modelo de arquitectura de la información que:</p> <p>a. Sea conocido y utilizado por el nivel gerencial de la institución?</p> <p>b. Caracterice los datos de la institución, aunque sea a nivel general?</p>	<p>El modelo de arquitectura de información identifica los datos relevantes para la institución, describe cómo estos son creados, almacenados, transportados y entregados por los procesos y servicios de la organización. Describe además la recepción y entrega de datos por parte de terceros. También identifica su nivel de confidencialidad y tipo de acceso por los roles (o tipos de personas) que los utilizan. No es el diseño de una base de datos ni el de un mecanismo de almacenamiento.</p>	SI	\\10.10.2.100\g\Área_Administrativa\Informática\NORMATIVA-TI\Modelo de Arquitectura de TI.pdf
6.5	<p>¿La institución cuenta con un modelo de plataforma tecnológica que defina los estándares, regulaciones y políticas para la adquisición, operación y administración de la capacidad tanto de hardware como de</p>	<p>El modelo de plataforma tecnológica describe la configuración de los componentes tecnológicos de hardware y software de la organización y la forma en que estos se acoplan con los componentes descritos en el modelo de aplicaciones. Esta descripción está</p>	SI	\\10.10.2.100\g\Área_Administrativa\Informática\NORMATIVA-TI\Procedimiento de Administración de Plataforma Tecnológica.pdf

	software de plataforma?	acompañada de los estándares, regulaciones y políticas para la adquisición, operación y administración de la capacidad de los mencionados componentes.		
6.6	¿La institución cuenta con un modelo de aplicaciones (software) que defina los estándares para su desarrollo y/o adquisición?	El modelo de aplicaciones describe los tipos de aplicaciones que se utilizan (y utilizarán) para procesar los datos (del modelo de arquitectura de información) y para entregarlos a personas o computadoras. Los tipos de aplicaciones son características y capacidades requeridas para procesar datos, sin hacer referencia a tecnologías específicas. En este modelo se describen además, los estándares que se utilizan para el desarrollo y/o adquisición de las aplicaciones. No es el diseño de las aplicaciones específicas de la organización.	SI	Se creó el modelo de aplicaciones del cual se anexa información respectiva en las evidencias respectivas.
6.7	¿La institución cuenta con un modelo de entrega de servicio de TI que defina los acuerdos de nivel de servicio con los usuarios?	La organización debe tener claridad respecto de los servicios que requiere y sus atributos, y los prestados por la función de TI según sus capacidades. La consideración de tales asuntos en un modelo de entrega de servicio sirve como referencia para que el jerarca y la función de TI establezcan acuerdos sobre los servicios requeridos, los ofrecidos y sus atributos, lo cual deben documentar y considerar como un criterio de evaluación del desempeño.	SI	\\10.10.2.100\g\Área_Administrativa\Informática\NORMATIVA-TI\Catálogo de Servicios de TI - TRA.pdf \\10.10.2.100\g\Área_Administrativa\Informática\NORMATIVA-TI\Gestión del Catálogo de Servicios de TI - TRA.pdf
6.8	¿Se ha oficializado en la institución un marco de gestión para la calidad de la información?	La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo. A los efectos, debe establecer un marco institucional que estandarice los criterios de calidad respectivos.	NO	

6.9	<p>¿La institución cuenta con directrices (o políticas) orientadas a lo siguiente?:</p> <p>a. La identificación de información en soporte digital, gestionada por la institución, que deba ser compartida con otras instituciones o que deba ser del conocimiento de la ciudadanía en general</p> <p>b. La implementación de mecanismos tecnológicos para comunicar dicha información a sus destinatarios.</p>	<p>Como una derivación de los modelos de información, plataforma tecnológica y aplicaciones, deben documentarse las directrices o políticas que están relacionadas con la identificación y entrega de datos de interés público que se encuentren almacenados en soporte digital.</p>	NO	
6.10	<p>¿La institución ha oficializado lineamientos o políticas para la seguridad (tanto física como electrónica) de la información, así como procesos de administración y operación asociados a ellos, sustentados en un documento vinculado al Plan Estratégico de TI, que identifique al menos de manera general lo siguiente:</p> <p>a. Requerimientos de seguridad</p> <p>b. Amenazas</p> <p>c. Marco legal y regulatorio relacionado con seguridad de la información, que la entidad debe cumplir</p>	<p>Como medida final, se pretende la implementación de una arquitectura de seguridad institucional de la información. Para los efectos de la pregunta, al menos se requiere prueba de haber sentado las bases para dicha implementación, mediante un documento que demuestre que se llevó a cabo un proceso de identificación de requerimientos generales de seguridad, amenazas y el marco legal y regulatorio que la institución está comprometida a cumplir.</p>	SI	<p>\\10.10.2.100\g\Área_Administrativa\Informática\NORMATIVA-TI\Política de Seguridad de la Información-TRA.pdf</p>
6.11	<p>¿La institución ha definido, oficializado y comunicado políticas y procedimientos de seguridad lógica?</p>	<p>La seguridad lógica alude a la seguridad en el uso de software y los sistemas, a la protección de los datos, procesos y programas, y al acceso ordenado y autorizado de los usuarios a la información. Involucra todas aquellas medidas establecidas para minimizar los riesgos de seguridad asociados con las operaciones que se efectúan utilizando TI. Como parte de esas medidas, las instituciones deben definir, oficializar y comunicar las políticas y los procedimientos pertinentes.</p>	SI	<p>\\10.10.2.100\g\Área_Administrativa\Informática\NORMATIVA-TI\Manual de Uso y Instalación de Programas de Cómputo - 2017.pdf</p>

6.12	¿Se han definido e implementado procedimientos para otorgar, limitar y revocar el acceso físico al centro de cómputo y a otras instalaciones que mantienen equipos e información sensibles?	Los aspectos señalados por la pregunta son parte de los controles físicos mínimos en materia de TI.	SI	\\10.10.2.100\g\Área_Administrativa\Informática\NORMATIVA-TI\Política de Seguridad de la Información-TRA.pdf
6.13	¿Se aplican medidas de prevención, detección y corrección para proteger los sistemas contra software malicioso (virus, gusanos, spyware, correo basura, software fraudulento, etc.)?	De acuerdo con la normativa vigente y con las sanas prácticas en materia de TI, la organización debe implementar las medidas de seguridad relacionadas con la operación de los recursos de TI y las comunicaciones, minimizar su riesgo de fallas y proteger la integridad del software y de la información, incluyendo lo señalado por la pregunta.	SI	\\10.10.2.100\g\Área_Administrativa\Informática\NORMATIVA-TI\Política de Seguridad de la Información-TRA.pdf
6.14	¿Se aplican políticas oficializadas que garanticen que la solicitud, el establecimiento, la emisión, la suspensión, la modificación y el cierre de cuentas de usuario y de los privilegios relacionados se hagan efectivas por el administrador de cuentas de usuario de manera inmediata?	Como parte de las políticas de control orientadas a proteger la información contra accesos indebidos y no autorizados, corresponde a las instituciones contemplar lo señalado por la pregunta.	SI	\\10.10.2.100\g\Área_Administrativa\Informática\NORMATIVA-TI\Política de Seguridad de la Información-TRA.pdf
6.15	¿Existe un plan formal que asegure la continuidad de los servicios de tecnologías de información en la organización?	Según la normativa vigente, toda institución debe mantener una continuidad razonable de sus procesos, de modo que su interrupción no afecte significativamente a los usuarios. Como parte de ese esfuerzo debe documentar y poner en práctica, en forma efectiva y oportuna, las acciones preventivas y correctivas necesarias con base en los planes de mediano y largo plazo de la organización, la evaluación e impacto de los riesgos y la clasificación de sus recursos de TI según su criticidad.	SI	\\10.10.2.100\g\Área_Administrativa\Informática\NORMATIVA-TI\Política de Continuidad de TI- TRA.pdf

6.16	¿Las políticas de TI se comunican a todos los usuarios internos y externos relevantes?	Como medida de control, los usuarios de la información y, en general, de las facilidades de TI, deben conocer las políticas establecidas por la institución, de manera que tengan seguridad sobre el rol que les compete y las responsabilidades correspondientes.	SI	
7	SERVICIO AL USUARIO			
7.1	¿La entidad ha definido, implementado y monitoreado las medidas pertinentes para dar cumplimiento, en lo que le corresponda, a los requerimientos de la Ley de Simplificación de Trámites, N° 8220? Específicamente: a. Presentación única de documentos b. Publicación de trámites y de la totalidad de sus requisitos c. Publicidad sobre estado de trámites	La ley N.º 8220 define medidas básicas para simplificar los trámites que realizan los usuarios de los servicios de una institución. La pregunta inquiriere sobre los esfuerzos que ha realizado la institución para dar cumplimiento a los requerimientos de esa ley, para lo cual deben estar debidamente documentados; igualmente, se debe dar seguimiento a su eficacia.	SI	<p>7.1 Se han implementado varias medidas en los expedientes en trámite. Un ejemplo de ellas serían las siguientes:</p> <p>a.- Si el interesado indica que aportó un documento en un expediente que está en el TRA, se coteja con el documento original y se le coloca un sello y razón de cotejo y se incorpora. Si el interesado o la parte en un expediente en trámite, indica que el documento que ofrece o se le requiere se encuentra en un expediente que está en el Registro Nacional, el documento se manda a traer certificado a esa otra institución y se agrega al expediente que corresponda en el Tribunal (evidencias 1 y 2).</p> <p>b.-En la página Web de la Institución se publica la normativa que regula los procedimientos que se conocen ante este Tribunal (leyes, reglamentos, manuales y otros) y constantemente se está actualizando. En toda ella constan los requisitos que se deben cumplir (evidencia 3). También se publican ciertas noticias relacionadas con los trámites o requisitos que deben cumplirse. Existe la Guía para la Tramitación de los recursos ante el Tribunal Registral Administrativo, que le facilita a los usuarios el conocimiento del procedimiento ante este Tribunal. Esta guía está publicada en la página Web del Tribunal y hay disponibles en físico en el Despacho que se le entregan a los usuarios que la quieran tener en físico (evidencia 4). Actualmente se está rediseñando esta páginaWeb, esto está en desarrollo .</p> <p>c.- Se atienden consultas en el mostrador, por teléfono y vía correo electrónico, sobre el estado de algún expediente, los votos se pueden consultar en la página, e incluso si los solicitan por correo la Jueza de Trámite se los remite (anexo 5). Los votos se encuentran publicados en la página WEB y el por tanto de los asuntos votados puede ser consultado por las partes e incluso cuando lo solicitan se les entrega copia sellada, aunque la mayoría hace una consulta verbal. Actualmente se está trabajando la página Web, en la cual se amplía la participación de los usuarios y los servicios que se les brindará a estos.</p>

7.2	¿La página de Internet de la institución contiene formularios y vínculos para realizar algún trámite en línea o para iniciarlo en el sitio y facilitar su posterior conclusión en las oficinas de la entidad?	Las instituciones deben analizar si la presencia de un usuario en sus oficinas es necesaria para completar un trámite. Como medio para facilitar la prestación del servicio, es recomendable que, en los sitios de Internet, se disponga de formularios para que los usuarios realicen trámites que no requieran de esa presencia física, o para que los inicien y luego se presenten en las oficinas para finalizarlos. Con ese propósito, las páginas de Internet deben ser lo más amigables posible, de manera que permitan llevar a cabo las gestiones de una manera rápida y efectiva.	SI	7.2 A.Todos los usuarios pueden realizar la consulta de los votos en la página Web del TRA, los cuales se incluyen una vez notificados y pueden ser consultados por cualquier usuario. Se está actualizando y alimentando constantemente. B.- La página del Tribunal contiene información de contacto de la Jueza Tramitadora con la cual se puede iniciar trámite de consulta. Se está trabajando en la página Web y en los servicios que se le brindarán al usuario.
7.3	¿La institución ha implementado mecanismos que le permitan la aceptación de documentos digitales mediante el uso de firma digital para la aceptación de trámites de los usuarios?	El avance de las facilidades tecnológicas y la posibilidad de realizar trámites en línea, conlleva necesidades de autenticación que, hoy por hoy, se suplen mediante la firma digital, conforme a la legislación que rige el uso de ese recurso digital. Es preciso que las instituciones se adapten a estas tendencias tecnológicas, y en consecuencia implementen las medidas idóneas para facilitar sus servicios con base en ellas.	SI	7.3 Está contemplado en el art. 24 de la Guía de Tramitación del Recurso de Apelación ante el Tribunal Registral Administrativo; también en el Capítulo VI, artículo 1° del Manual de Procedimientos para la evaluación de pruebas de examinadores de fondo y en el Manual de Procedimientos del Área Sustantiva. Se reciben documentos de examinadores con firmas digitales e incluso ampliaciones de pruebas del Registro de Propiedad Industrial vienen con firma digital (anexo 6). La Institución está trabajando en un sistema digital que oficialmente se pondrá en marcha en el 2019.
7.4	¿Se cumplen los plazos máximos establecidos para el trámite de los asuntos o la prestación de servicios, al menos en el 95% de los casos?	En procura de la eficiencia y la eficacia, la institución debe conocer los trámites que los ciudadanos efectúan ante ella y los servicios que les brinda, y determinar plazos máximos de atención. Adicionalmente, corresponde la verificación de que esos plazos se cumplan, aunque se acepta una tasa de incumplimiento del 5%; a los efectos es conveniente que la institución lleve un registro controlado sobre los plazos reales incurridos.	si	7.4 Actualmente si con la implementación del sistema 1/30 a partir del 2018 se ha logrado una reducción en los plazos de resolución (anexo 7) y se cumple el plazo establecido en el art. 24 de la Ley de Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual. Se han venido reduciendo otros como los de admisibilidad y de revisión de proyectos, de acuerdo con los artículos 12 y 13 de la Guía para la Tramitación citada (anexo 4).

7.5	¿La institución ha identificado, definido y comunicado los mecanismos por los que los ciudadanos pueden comunicar sus inconformidades, reclamos, consultas, sugerencias, felicitaciones y otras manifestaciones, y los ha publicado o colocado en lugares visibles?	La entidad debe disponer de mecanismos de canalización de aspectos tales como inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la institución. Tales mecanismos deben estar a disposición de los usuarios y de la ciudadanía en general, y la entidad debe controlar y registrar las manifestaciones que los usuarios le comuniquen por esos medios, así como la atención que les brinde la contraloría de servicios u otra unidad encargada de procesarlas.	SI	7.5 En los artículos 24 y 25 de la Guía para la Tramitación de los Recursos ante el Tribunal Registral Administrativo, se facilita al usuario este tipo de trámites ante este Tribunal. En esta guía se definió el procedimiento mediante el que los ciudadanos pueden comunicar sus inconformidades, reclamos, consultas, sugerencias, felicitaciones y otras manifestaciones. Esta guía se le ha entregado a los usuarios y se ha publicado en la página Web (anexo 8 y 4). También en el Programa Ético aprobado recientemente por la Institución se prevé un procedimiento para la atención de denuncias ante la Comisión de Ética y Valores (anexo 9).
7.6	¿La institución cuenta con una contraloría de servicios u otra unidad que realice al menos las siguientes actividades?: a. Proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de gestiones. b. Vigilar que se atiendan las gestiones de los usuarios y que se observe su derecho a recibir respuesta. c. Promover mejoras en los trámites y servicios.	En las instituciones deben existir contralorías de servicios o unidades que se encarguen de los asuntos mencionados en la pregunta, a fin de promover en conjunto mejoras e innovaciones en los trámites y procedimientos del servicio, considerando además las manifestaciones de los usuarios.	SI	7.6 En el Área Sustantiva los puntos 7.6.a., 7.6.b. y 7.6.c se cumplen y realizan a través de la figura del Juez Tramitador de la Institución. Forman parte de las funciones diarias que le competen a este y de la coordinación que debe tener con el órgano superior y otros departamentos administrativos sobre temas de trámite y atención de usuarios. Además, la Guía para la Tramitación de los Recursos de Apelación ante el Tribunal Registral Administrativo, contiene procedimientos para el jerarca, juez tramitador y director administrativo, para la recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones que realicen los usuarios (anexo 4). En estos procedimientos se vigila que se atiendan las gestiones de los usuarios y que su derecho a recibir respuesta sea atendido.
7.7	¿Se evalúa, por lo menos una vez al año, la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio que presta la institución, incluyendo el apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad?	Elaborar y aplicar al menos una vez al año un instrumento para medir la percepción y obtener la opinión de las personas usuarias permite conocer la calidad de prestación de los servicios, el grado de satisfacción y las mejoras requeridas.	SI	7.7. Se elaboró una encuesta a los usuarios que fue aprobada por el órgano colegiado. La encuesta también se encuentra publicada en la página Web del Tribunal y se encuentra también disponible en el Despacho (anexo 10), se evalúa periódicamente, sin embargo los usuarios casi no la utilizan.
7.8	¿Se desarrollan planes de mejora con base en los resultados de las evaluaciones de satisfacción de los usuarios?	Los planes de mejora permiten dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e	SI	7.-8. Sí. Se implementó el sistema de conocimiento 1/30 a partir del mes de mayo del presente año, que nació de la necesidad de mejorar el servicio y de las opiniones del usuario (anexo 7). Y se ha trabajado en el desarrollo del SISTEMA DIGITAL DE EXPEDIENTES (SIDIGE) que simplificaría trámites, sin embargo la encuesta formal al usuario no ha aportado a este respecto mayor cosa, si la opinión informal (ANEXO 11). Actualmente se está remozando la página Web donde se le ha dado participación al usuario externo de igual manera se ha hecho con el desarrollo del proyecto de oralidad, en el

		innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias.		cual se le ha dado participación al usuario y a examinadores, quienes han externado su opinión (ANEXOS 12 Y 13). Todos son parte de un plan de mejora.
7.9	¿La institución ha emitido y divulgado, con base en la Ley N.º 9097, una política sobre la atención del derecho de petición que contenga al menos lo siguiente?: a. Requisitos para solicitar información. b. Condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes. c. Plazos de respuesta de las solicitudes de información. d. Proceso interno de trámite de solicitudes.	La política permite estandarizar y normar los aspectos relacionados con las peticiones sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública, adaptando a la institución las regulaciones legales sobre el particular. Se requiere que dicha política sea divulgada entre los funcionarios de la institución, que serán los responsables de aplicarla, y entre los usuarios que estarán sujetos a ella. Para los efectos de los usuarios, se tendrá por válida la divulgación de la política mediante su publicación en la página de Internet de la institución, o su inclusión en panfletos o volantes informativos que estén disponibles permanentemente.	SI	7.9 Se han divulgado a través de la Guía de Tramitación del Recurso de Apelación ante el Tribunal Registral Administrativo, los plazos, procedimientos en el Tribunal, así como los órganos competentes para atender el derecho de petición de los usuarios y la resolución de estos. En estos procedimientos se vigila que se atiendan las gestiones de los usuarios y que su derecho a recibir respuesta sea atendido (ANEXO 4).
7.10	¿La institución ha definido y divulgado los criterios de admisibilidad de las denuncias que se le presenten, incluyendo lo siguiente?: a. Explicación de cómo plantear una denuncia b. Requisitos c. Información adicional	Los criterios de admisibilidad son los requisitos mínimos que deben cumplirse cuando se plantea la denuncia, para determinar si la entidad le dará trámite y propiciar una investigación exitosa. Se requiere su divulgación entre los funcionarios que deberán aplicarlos y entre los usuarios; para los efectos de estos últimos, se tendrá por válida la publicación correspondiente en la página de Internet de la institución, así como su inclusión en panfletos o volantes informativos permanentemente disponibles.	SI	7.10. En el Programa Ético al que refiere también la Guía citada, se establecen los supuestos para plantear denuncias y se desarrollan los requisitos y el procedimiento que conlleva. Se encuentra publicado en la página Web del Tribunal tanto la Guía de Tramitación del Recurso de Apelación ante el Tribunal Registral Administrativo, el "Programa Ético del Tribunal Registral Administrativo" (anexos 4, 9).

7.11	<p>¿Se garantiza expresa y formalmente lo siguiente a los eventuales denunciante, como parte de las regulaciones institucionales para el tratamiento de denuncias?:</p> <p>a. La confidencialidad de la denuncia y del denunciante.</p> <p>b. Que no se tomarán represalias contra el denunciante.</p> <p>c. Que los efectos de cualquier represalia serán revertidos contra la persona que las emprenda, mediante la aplicación de las sanciones pertinentes.</p>	<p>Los denunciantes deben tener certeza y seguridad de que la información que están planteando en una denuncia será debidamente resguardada y utilizada para los fines para los que se está suministrando. Las garantías referidas en la pregunta contribuyen a generar dicha certeza.</p>	<p>SI</p>	<p>7.11 . Está contemplado en el Programa Ético del Tribunal Registral Administrativo, que se encuentra publicado en la página Web del Tribunal Registral Administrativo (anexo 9).</p>
7.12	<p>¿Las regulaciones establecidas para el tratamiento de denuncias consideran lo siguiente?:</p> <p>a. Explicación de cómo se investigará la denuncia</p> <p>b. Aseguramiento de la independencia del investigador</p> <p>c. Medios para comunicar el avance de la investigación al denunciante, así como los resultados finales</p> <p>d. Mecanismos recursivos disponibles para el denunciante externo</p> <p>e. Mecanismos de seguimiento para verificar el cumplimiento de lo resuelto</p>	<p>Las regulaciones mencionadas en la pregunta son necesarias para orientar al denunciante sobre el tratamiento y el seguimiento que se dará a las denuncias.</p>	<p>SI</p>	<p>7.12 Esto se ha contemplado en el Programa Ético del Tribunal Registral Administrativo, el cual como se indicó se encuentra publicado en la página Web (anexo 9).</p>

7.13	<p>¿La página de Internet de la institución muestra la siguiente información?:</p> <p>a. Mapa del sitio</p> <p>b. Una sección con información general de la entidad ("Acerca de", "Quiénes somos" o similar).</p> <p>c. Datos actualizados de la entidad: localización física, teléfonos, fax, horarios de trabajo, nombre de los jefes y titulares subordinados.</p> <p>d. Normativa básica que regula la entidad, tal como normas de conformación y funcionamiento.</p> <p>e. Información sobre servicios actuales</p> <p>f. Boletines, noticias recientes o artículos de interés</p> <p>g. Sección de "Preguntas frecuentes"</p> <p>h. Funcionalidad Web "Contáctenos"</p> <p>i. Información legal (p.e. términos de uso y políticas de privacidad)</p> <p>j. Mecanismo para que el usuario califique o retroalimente el sitio de Internet</p>	<p>La página de toda institución debe contener aspectos mínimos de información de la razón de ser de la institución así como de las funciones y servicios que ofrece.</p>	SI	<p>Sí, esto se encuentra en la información del Sitio Web del Tribunal. Como se indicó antes, la Institución contrató una empresa que viene desarrollando un proyecto para modificar y renovar el sitio Web, en el cual se ha tenido en cuenta la participación de diferentes actores, incluyendo al usuario (anexos 3 y 5).</p>
8	RECURSOS HUMANOS			
8.1	<p>¿Se cuenta con políticas u otra normativa institucional, de conocimiento general, para el reclutamiento, la selección y promoción del personal? (No aplica a las entidades sujetas al Servicio Civil.)</p>	<p>Las políticas se emiten con miras a la contratación, retención y actualización de personal idóneo. Pueden formar parte de otras regulaciones institucionales atinentes a la gestión de los recursos humanos.</p>	SI	<p>El Tribunal sigue los lineamientos de la Dirección General de Servicio Civil en lo tocante a reclutamiento y selección de personal.</p>
8.2	<p>¿La página de Internet de la institución contiene la información sobre concursos actuales y vínculos para que los participantes envíen la documentación requerida y den seguimiento al avance de esos concursos?</p>	<p>La publicación de los concursos permite que todos los interesados puedan participar y propicia la posibilidad de que la entidad seleccione a los mejores candidatos de entre un mayor número de individuos. Asimismo, contribuye a la transparencia institucional. Por otra parte, la indicación de</p>	NO APLICA	<p>En años anteriores se ha utilizado la página web para publicar los concursos externos que hemos realizado, ha sido solo para informar no se ha habilitado para que los oferentes presenten documentos a través de esta. En este momento no hay vigente ningún concurso por lo que no aplica.</p>

		vínculos (hipervínculos o referencias a los encargados de desarrollar el concurso) hace más expedito el trámite.		
8.3	¿La institución aplica mecanismos de verificación de los antecedentes judiciales y la inexistencia de eventuales incompatibilidades o inhabilitaciones de los aspirantes a plazas?	En cada contratación de personal debe considerarse la integridad, entre otros valores de los aspirantes. Con ese propósito, es necesario que la entidad verifique la los antecedentes judiciales y las eventuales incompatibilidades o inhabilitaciones que puedan afectar a los candidatos a las plazas. A los efectos, debe implementar los mecanismos pertinentes, haciendo uso además de bases de datos y sistemas que otras entidades tengan a disposición de quienes requieran utilizarlas.	SI	Cuando se realizan nombramientos de personal se solicita la hoja de delincuencia, adicionalmente, la Dirección General de Servicio Civil, mantiene una registros de inhabilitados que puede consultarse a través de la página web de esa institución.
8.4	¿Existe en la entidad un programa de inducción para los nuevos empleados?	Con la inducción se proporcionan a los nuevos funcionarios datos básicos sobre los antecedentes y la naturaleza de la institución, su visión, su misión, sus objetivos, su perfil del desempeño, sus horarios, los días de pago, sus funciones, su estructura, sus políticas de personal, las prestaciones y los beneficios que ofrece, entre otros datos que necesiten para la realización de las actividades de una manera satisfactoria. Este proceso de inducción debe realizarse de manera periódica, con base en un programa defina oportunidad, contenidos y otros factores que resulten pertinentes para su conducción eficaz y eficiente.	SI	Se tiene un manual de inducción, debidamente publicado en el sitio Web del Tribunal Registral Administrativo

8.5	¿Se formula y ejecuta un programa anual de capacitación y desarrollo del personal?	El plan de capacitación tiene como propósito general identificar acciones de capacitación para preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mejorar destrezas, aclarar inquietudes, eliminar vicios y disminuir errores, todo ello mediante el suministro de conocimientos y el desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo. Para determinar el éxito de su implementación, debe realizarse el seguimiento correspondiente.	SI	Se tiene un plan de capacitación anual y una matriz de seguimiento de lo ejecutado.
8.6	¿Se tienen claramente definidos los procedimientos para la medición del desempeño de los funcionarios?	La medición del desempeño es el procedimiento mediante el cual se mide y valora la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados, utilizando criterios de transparencia, objetividad, imparcialidad y no discriminación, los que deben aplicarse sin menoscabo de los derechos de los empleados públicos. A los efectos, la institución debe definir y oficializar los procedimientos que utilizará.	SI	Se adjunta guí de evaluación del desempeño.
8.7	¿Se evaluó, en el período al que se refiere el IGI, el desempeño de por lo menos al 95% de los funcionarios?	La institución debe evaluar el desempeño de todos los funcionarios. No obstante, se considera aceptable un margen de un 5% por aquellos casos en los que surjan imprevistos en el proceso.	SI	Se adjunta reporte de evaluación del desempeño enviado a la Dirección General de Servicio Civil.
8.8	¿La institución cuenta con medidas para fortalecer el desempeño de los funcionarios, con base en los resultados de la evaluación respectiva?	La institución debe implantar medidas para fortalecer el desempeño de los funcionarios. Éstas pueden incluir las relativas a propiciar un buen ambiente de trabajo, trabajar por objetivos, fomentar la participación, asignar reconocimientos (no necesariamente monetarios), promover la igualdad de trato, dar retroalimentación, realizar actividades de motivación, entre otras.	SI	Se desarrolla por medio de la detección de necesidades de capacitación y valoración de las Jefaturas respectivas que se canalizan al Consejo Académico.

8.9	¿El 100% de los empleados determinados por la unidad de recursos humanos presentó la declaración jurada de bienes en el plazo establecido por la ley?	Quienes estén sujetos a la presentación de la declaración jurada de bienes, deben satisfacer ese deber en la fecha determinada por el ordenamiento. Puesto que las instituciones deben garantizar razonablemente el cumplimiento de las obligaciones legales en el desarrollo de sus actividades, les corresponde asegurarse de que sus funcionarios observen este requerimiento jurídico, para lo que deben establecer alguna actividad de control sobre el particular, independientemente de las actividades de fiscalización que la CGR efectúe en relación con los funcionarios omisos.	SI	
8.10	¿La entidad aplica algún instrumento para medir el clima organizacional al menos una vez al año?	La medición del clima organizacional aporta elementos de decisión con miras a la mejora continua de los procesos, de la satisfacción y el sentido de pertenencia de los empleados y otros factores que inciden sobre el ambiente de control y, en general, sobre la gestión institucional. Es preciso que toda entidad realice una evaluación o medición de dicho clima, al menos una vez al año, utilizando uno o más instrumentos idóneos en sus circunstancias.	SI	Se realizó análisis de Clima Organizacional y además se tiene planes de mejora por las áreas respectivas, que se anexan como evidencia.
8.11	¿Se definen y ejecutan planes de mejora con base en los resultados de las mediciones del clima organizacional?	Los planes de mejora incorporan todas las actividades por desarrollar con el fin de aminorar aquellas situaciones contraria a un buen clima organizacional, detectadas a partir de la evaluación de éste.	SI	Se realizó análisis de Clima Organizacional y además se tiene planes de mejora por las áreas respectivas, que se anexan como evidencia.
8.12	¿La institución publica en su página de Internet o por otros medios, para conocimiento del público en general, lo siguiente?: a. Información sobre plazas disponibles. b. Descripciones de todas las clases de puestos y sus requisitos. c. Índice salarial	La publicación de esta información configura a una sana práctica para propiciar la transparencia institucional respecto de los puestos y sus remuneraciones, entre otros datos básicos atinentes al recurso humano.	SI	Se tiene publicada en el sitio Web: http://www.tra.go.cr/Publicaciones lo siguiente: a. Informe de plazas disponibles. B. Descripción de clases de puestos, c. Índice salarial vigente. D. Estadísticas de relacionadas con vacaciones, incapacidades y evaluación de personal.

	vigente en la institución. d. Estadísticas relacionadas con incapacidades, vacaciones y evaluación del personal.			
8.13	¿La institución publica en su página de Internet o por otros medios, para conocimiento del público en general, los atestados académicos y de experiencia de los puestos gerenciales y políticos?	La publicación de esta información configura sana práctica, tendente a generar transparencia frente a la ciudadanía respecto de quienes ocupan los mandos institucionales. La pregunta no indica hasta qué nivel de puestos corresponde considerar, pues compete a cada entidad definir lo pertinente. Además, no se requiere una publicación de asuntos que puedan atentar contra el derecho de intimidad de los funcionarios, sino solamente lo atinente a sus atestados académicos (formación profesional) y de experiencia (puestos relevantes que han desempeñado).	SI	Se encuentran debidamente publicados http://www.tra.go.cr/publicaciones.aspx
8.14	¿Los informes de fin de gestión de los funcionarios que han dejado la entidad durante el año, fueron elaborados observando la normativa aplicable y se publicaron en la página de Internet de la institución a más tardar durante la semana posterior a la conclusión del servicio?	Corresponde a un deber del jerarca y los titulares subordinados presentar, cuando corresponda, un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la CGR y por los entes y órganos competentes de la administración activa. La normativa vigente requiere, además, que dichos informes se publiquen para conocimiento de la ciudadanía, preferentemente en la página de Internet de la entidad.	SI	No hubo funcionarios que dejaran la institución durante el año, pero se mantienen los últimos en la página web : http://www.tra.go.cr/publicaciones.aspx
8.15	¿En la determinación y aplicación de los incrementos salariales por costo de vida se emplean mecanismos que consideren formalmente las estimaciones y supuestos de los ingresos?	Los incrementos salariales deben estar sustentados en estudios técnicos que revelen la forma en que se llevaron a cabo las estimaciones y permitan determinar si la entidad estará en capacidad de afrontar las obligaciones que los aumentos implicarán en períodos futuros. Este análisis debe contemplarse incluso si la	SI	Se anexan oficios de la aplicación de las estimaciones respectivas realizadas por el TRA y acuerdos correspondientes.

		<p>institución aplica los incrementos determinados por el Poder Ejecutivo, para tener una seguridad razonable sobre su capacidad para afrontarlos.</p>		
8.16	<p>¿La institución aplica políticas oficializadas para que el 100% de su personal disfrute de sus vacaciones anualmente, incluyendo un período de al menos tres días consecutivos en fechas diferentes a las de vacaciones colectivas?</p>	<p>Se considera una buena práctica que, como parte de su disfrute de vacaciones, todo funcionario se ausente al menos tres días consecutivos, en procura de que sea sustituido durante su ausencia y se realice un control cruzado de la actividad que desarrolla. En caso de que existan puestos cuyo derecho a vacaciones sólo alcance para el disfrute de vacaciones colectivas, lo indicado por la pregunta deberá al menos verificarse para los puestos riesgosos desde el punto de vista de control.</p>	SI	<p>Se encuentran debidamente publicada en la página web del TRA.</p>
8.17	<p>¿La institución ejecuta un plan de sucesión para prever la dotación de funcionarios que sustituyan a quienes dejan la entidad?</p>	<p>Como buena práctica, es recomendable que la institución prevea el número aproximado de funcionarios que dejarán la entidad en un número de períodos determinado, y emprenda medidas para asegurar que serán reemplazados por otros individuos con los conocimientos y las capacidades necesarios, de manera que no se pierda el acervo institucional. Con ese propósito, corresponde elaborar un plan de sucesión, que incluya la preparación de los funcionarios actuales de menor rango, para que estén en capacidad de asumir las posiciones que quedarán vacantes a futuro, sin perjuicio de que se recurra, cuando ello sea razonable y necesario, a la contratación externa.</p>	SI	<p>El Plan de Sucesión se encuentra vigente y está en proceso de generarse las actividades respectivas.http://www.tra.go.cr/NormativaInterna/Plan%20de%20sucesi%C3%B3n%20del%20TRA,%20202017.pdf</p>

4. De las preguntas indicadas como negativas o que no aplican

Para hacer un análisis explicativo de los puntos indicados como negativos en el proceso de análisis se detalla el siguiente cuadro de análisis con el detalle de gestiones vinculadas a cada proceso:

CUADRO NO. 3

DETALLE DE PREGUNTADAS INDICADAS COMO NEGATIVA Y GESTIÓN VINCULADA

No.	PROCESO / PREGUNTA	DETALLE	RESPUESTA	ACCIÓN VINCULADA
1	PLANIFICACIÓN			
1.8	¿En el plan anual se incorporan acciones que están vinculadas con el Plan Nacional de Desarrollo (PND)?	Se pretende conocer si las instituciones realizan su plan en alineación con el PND, que corresponde al instrumento donde se establecen las prioridades para lograr el desarrollo social del país, de manera que se logren consolidar esfuerzos conjuntos. La vinculación debe estar documentada, de manera que pueda identificarse de qué manera contribuye el plan anual a los contenidos pertinentes del PND.	NO APLICA	Si bien no tiene acción estratégica en el PND desde el año 2018 se ha solicitado a al Departamento de Planificación del Ministerio de Justicia, desarrollar el Plan Estratégico de dicha institución y que nos participen para realizar la integración respectiva.
3	CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL			
3.9	¿La máxima autoridad revisa o es informada por un agente interno, por lo menos una vez al año, de si se cumple oportunamente con las disposiciones giradas a la entidad en los informes de fiscalización emitidos por la Contraloría General de la República? (Sólo puede contestar "NO APLICA" si la institución no ha sido objeto de fiscalizaciones formales de la	Las disposiciones que la CGR emite en sus informes de fiscalización son de acatamiento obligatorio por las instituciones respectivas. Corresponde a la administración designar un responsable de dar seguimiento oportuno hasta que se dé por finalizada la implementación de las disposiciones y de informar sobre el avance a las autoridades de la entidad. Por su parte, el Área de Seguimiento de la CGR lleva su propio control, e informa a la Auditoría Interna de cada sujeto fiscalizado lo pertinente en enero de cada año.	NO APLICA	Si bien no tienen actividades de esta naturaleza de seguimiento por parte de la Contraloría General de la República el Tribunal si cuenta con la modalidad de Sesiones Administrativas en donde se da seguimiento a gestiones de entes externos, por lo cual tiene los medios para realizar dicha fiscalización de gestión institucional.

	Contraloría General de la República en los últimos 5 años.)			
3.11	¿Se formuló e implementó un plan de mejoras con base en los resultados de la autoevaluación del sistema de control interno ejecutada?	Para que la autoevaluación del sistema de control interno se considere completa, las oportunidades de mejora identificadas deben incorporarse en un plan de mejora que también identifique a los responsables de su implementación y defina los plazos para ésta. El plan debe ser aprobado y oficializado por el jerarca, y su ejecución debe ser objeto de seguimiento. Igualmente, al finalizar la ejecución del plan de mejoras, debe analizarse su resultado.	NO	Plan de mejoras elaborado a partir de los resultados de la autoevaluación de sistema de control interno, e informe sobre el avance de su ejecución.
5	PRESUPUESTO			
5.8	¿Se verifica anualmente que la liquidación presupuestaria tenga correlación con la información de la contabilidad financiera patrimonial?	Los registros de la liquidación presupuestaria deben ser concordantes, en lo que corresponda, con los registros de la contabilidad patrimonial. Esa congruencia debe apreciarse, asimismo, respecto de la liquidación presupuestaria.	NO	Este punto se ha estado trabajando en el año 2018, con el objetivo que en el primer semestre del año 2019 quede debidamente finalizado.
5.9	¿Se revisa por un tercero independiente la liquidación presupuestaria?	La liquidación presupuestaria debe ser sometida a una revisión por parte de personal de la institución, independiente del que ejecutó las respectivas funciones de registro; ello es requerido por la normativa vigente (numeral 4.3.17 de las Normas técnicas sobre presupuestos públicos) para las instituciones sujetas a ella, y el IGI lo contempla como buena práctica para las demás. Adicionalmente, las instituciones obligadas por la normativa dicha, en razón de su volumen de recursos, deben someter la liquidación a revisión por un sujeto externo.	NO	Este punto se ha estado trabajando en el año 2018, con el objetivo que en el primer semestre del año 2019 quede debidamente finalizado.

6	TECNOLOGÍAS DE LAS INFORMACIÓN			
6.8	¿Se ha oficializado en la institución un marco de gestión para la calidad de la información?	La organización debe generar los productos y servicios de TI de conformidad con los requerimientos de sus usuarios con base en un enfoque de eficiencia y mejoramiento continuo. A los efectos, debe establecer un marco institucional que estandarice los criterios de calidad respectivos.	NO	El concepto de calidad de la información está debidamente conceptualizado. Sin embargo, su desarrollo será en el año 2019.
6.9	¿La institución cuenta con directrices (o políticas) orientadas a lo siguiente?: a. La identificación de información en soporte digital, gestionada por la institución, que deba ser compartida con otras instituciones o que deba ser del conocimiento de la ciudadanía en general b. La implementación de mecanismos tecnológicos para comunicar dicha información a sus destinatarios.	Como una derivación de los modelos de información, plataforma tecnológica y aplicaciones, deben documentarse las directrices o políticas que están relacionadas con la identificación y entrega de datos de interés público que se encuentren almacenados en soporte digital.	NO	Al igual que el punto anterior, se ha trabajado para tener la plataforma respectiva, misma que se ejecutará con la entrada en funcionamiento del nuevo Sitio Web del Tribunal Registral Administrativo.
7	SERVICIO AL USUARIO			
7.4	¿Se cumplen los plazos máximos establecidos para el trámite de los asuntos o la prestación de servicios, al menos en el 95% de los casos?	En procura de la eficiencia y la eficacia, la institución debe conocer los trámites que los ciudadanos efectúan ante ella y los servicios que les brinda, y determinar plazos máximos de atención. Adicionalmente, corresponde la verificación de que esos plazos se cumplan, aunque se acepta una tasa de incumplimiento del 5%; a los efectos es conveniente que la institución lleve un registro controlado sobre los plazos reales incurridos.	NO	Se está definiendo en el modelo de seguimiento del Sistema de Gestión de Expedientes del TRA.

8	RECURSOS HUMANOS			
8.2	La página de Internet de la institución contiene la información sobre concursos actuales y vínculos para que los participantes envíen la documentación requerida y den seguimiento al avance de esos concursos?	La publicación de los concursos permite que todos los interesados puedan participar y propicia la posibilidad de que la entidad seleccione a los mejores candidatos de entre un mayor número de individuos. Asimismo, contribuye a la transparencia institucional. Por otra parte, la indicación de vínculos (hipervínculos o referencias a los encargados de desarrollar el concurso) hace más expedito el trámite.	NO APLICA	En el año 2018, no se han realizado concursos externo o internos de ninguna naturaleza.

5. Fuentes consultadas

Documentación generada por las diferentes áreas de la Institución, así como el detalle de evidencias incorporadas.