

AUTOEVALUACIÓN DEL TRIBUNAL REGISTRAL ADMINISTRATIVO DICIEMBRE DE 2016

APROBADA EN SESIÓN ORDINARIA NO. 49-2016 - DEL 14 DE DICIEMBRE DE 2016 - ACUERDO NO. SE-327-2016

Nombre de la entidad: TRIBUNAL REGISTRAL ADMINISTRATIVO
Tipo de institución por sector económico: (INDIQUE AQUÍ EL TIPO DE INSTITUCIÓN)

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
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	Declaración de misión, visión y valores oficializada, más programa e informe de avance de su implementación. Los tres documentos deben ser oficiales; a los efectos, debe constar la aprobación de la declaración y el programa de divulgación por la autoridad institucional pertinente.	Se encuentra publicado en el sitio web de la institución www.tra.go.cr	
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	Documentación de la metodología debidamente oficializada; debe constar la aprobación por la autoridad institucional pertinente.	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.	
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	Documento(s) donde consten los mecanismos y se compruebe su aplicación.	No se considera, pues son resoluciones emitidas en una condición de Juez, por lo que la consulta no procede para este caso. Sin embargo, si se consideran en foros las observaciones que se hacen con respecto a las resoluciones del TRA.	
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	Plan plurianual vigente (cubrir el período actual y otros consecutivos) y actualizado (contemplar las modificaciones pertinentes según la dinámica institucional). Para que se considere válido, debe ser un documento oficializado por la autoridad institucional pertinente.	Se encuentra debidamente publicado en el sitio Web	
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	Indicadores en el plan plurianual institucional.	Se definieron los indicadores en el Plan Plurianual.	
1.6 ¿El plan <u>anual</u> 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	Indicadores en el plan anual institucional.	Los indicadores están considerados en el Plan Plurianual y el en Plan Operativo Institucional del año 2016.	
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	Documento donde se establezca la metodología, oficializada por la autoridad institucional pertinente.	Se utiliza la metodología establecida por MIDEPLAN	
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.	

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
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 periodos correspondientes.	SI	Documentación de la estrategia de incorporación y fortalecimiento de la ética y de prevención del fraude y la corrupción.	Está definido como uno de los pilares en el Plan Estratégico de la Institución.	
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 periodos correspondientes, y en consecuencia se mida el avance y se evalúen sus resultados, de manera que puedan emprenderse acciones correctivas y procederse con el fortalecimiento de la estrategia vigente o con el diseño de una que la reemplace.	SI	Informe de seguimiento de la estrategia a que se refiere el punto 1.9.	Esta en proceso de análisis el segundo estudio que se practica para la institución en este campo.	
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	Reportes sobre seguimiento de indicadores del plan institucional, incorporados en la evaluación de la gestión institucional.	Si se hace una evaluación del cumplimiento de metas semestral y anual de conformidad con los indicadores de desempeño desarrollados.	
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	Documento probatorio de que el jerarca conoció y aprobó la evaluación de la gestión institucional en las fechas indicadas. Normalmente, este documento se incorpora al inicio de la evaluación.	El mismo fue aprobado por los Miembros del Tribunal y se tiene debidamente publicado en el Sitio Web de la institución.	
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.	
1.14 ¿Se publican en la página de Internet de la institución o por otros medios: a. Los planes anual y plurianual de la institución? b. Los resultados de la evaluación institucional?	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.	SI	Imagen de la sección respectiva de la página de Internet de la Institución	Se tienen por publicados en el Sitio Web de la Institución,	
1.15 ¿La información institucional está sistematizada de manera que integre los procesos de planificación, presupuesto y evaluación?	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.	NO		No este debidamente sistematizado en forma integral.	
1.16 ¿Existe vinculación entre el modelo de evaluación del desempeño y las metas y objetivos planteados en la planificación de la institución?	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.	SI		Se realiza una evaluación de metas y objetivos planteados en las evaluaciones semestrales y anuales, además por medio del Cuadro de Mando Integral.	
2 FINANCIERO-CONTABLE		(Si la entidad no prepara estados financieros de forma directa, puede responder NO APLICA a las preguntas de esta sección.)			
		NO APLICA			
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.		<u>Decreto ejecutivo 34918-H</u>	Se anexa información respectiva	A partir del 1° de enero del 2017 se debe adoptar por completo el marco normativo NICSP y Manual de Políticas Contables de la Contabilidad Nacional. Hasta el 31/12/2016 se cumple con los Principios de Contabilidad, directrices y circulares dictadas por la Contabilidad Nacional.
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 periodo de tiempo que normalmente es de 3 a 5 o más años.	SI	<u>Plan plurianual de programación financiera oficializado por la autoridad institucional competente.</u>	Se encuentra publicado en el sitio web de la institución	

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
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	C:\Users\vrodriguez\Desktop\CONTROL INTERNO\Congruencia Financiera	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.	NO	C:\Users\vrodriguez\Desktop\CONTROL INTERNO\PLAN DE ACCION SAF.xlsx	Se está en el proceso de adquisición de un sistema integrado.	Este Tribunal se encuentra en el proceso de adquisición de un Sistema de Administración Financiera que permita automatizar e integrar la mayor parte de la información de
2.5 ¿Se cuenta con un plan contable formalmente aprobado por las autoridades institucionales pertinentes que contenga: a) Catálogo de cuentas b) Manual descriptivo de cuentas c) Políticas contables d) Procedimientos contables e) Formularios aplicables f) Estructura de los estados financieros y otros informes generales	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.	SI	http://www.tra.go.cr/normativainterna.aspx	La situación actual es la siguiente: a) Catálogo de cuentas contables aprobado por el Órgano Colegiado b) Manual descriptivo de cuentas aprobado por el Órgano Colegiado c) Políticas contables aprobadas por el Órgano Colegiado d) Manual de Procedimientos contables en proceso de aprobación de la Contabilidad Nacional como órgano rector de la materia contable e) Formularios aplicables corresponden a los mencionados en los Manuales de Procedimientos de distintos procesos que ya han sido aprobados por el Órgano Colegiado d) La estructura de los estados financieros corresponde a la emitida por la Dirección General de Contabilidad Nacional quien es el órgano rector en esta materia.	Los documentos descritos y aprobados se encuentran publicados en el sitio oficial del TRA
2.6 ¿La institución cuenta con un manual de funciones actualizado y oficializado para organizar el desarrollo del proceso financiero-contable?	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	NO		Este Tribunal cuenta con un Manual Institucional de Clases, con fecha de actualización junio del 2016 y publicado en el sitio oficial del TRA como Manual Institucional de Puestos dentro de los cuales se encuentra el puesto de Profesional Administrativo A, el cual abarca una serie de funciones administrativas y no únicamente del proceso contable.	El desarrollo del manual de funciones del Proceso financiero contable y su actualización, no deben ser elaborados por el área financiera. El desarrollo de los manuales de puestos es parte del área de Recursos Humanos.
2.7 ¿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?	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.	SI	Libros de contabilidad o autorización para el uso de los registros electrónicos correspondientes y sus anotaciones.	Si y se encuentran debidamente legalizados al cierre del IV trimestre del periodo 2016, esto por cuanto la llevanza de los libros en trimestral y es autorizada por la Auditoría Interna	
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	Estados financieros mensuales correspondientes a los últimos tres meses.	Si se han cumplido a cabalidad a partir del segundo semestre del año 2015.	Al día de hoy 08/12/2016 se está trabajando en los estados financieros mensuales de noviembre 2016.
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	Resolución, acuerdo o acta donde conste la aprobación de los estados financieros por parte del jerarca.	Se anexan los acuerdos respectivos	Los estados financieros trimestrales (cada trimestre) son conocidos por el Órgano Colegiado.
2.10 ¿Los estados financieros son dictaminados anualmente por un auditor externo o firma de auditores independientes dentro del periodo 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	Informe Auditoría Externa	Por primera vez para el Tribunal los estados financieros anuales fueron auditados por una firma externa. En adelante se continuará con la práctica ya establecida.	
2.11 ¿Se publican los estados financieros del final del periodo 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	Imagen de la sección respectiva de la página de Internet.	Los estados financieros se publican con una mayor frecuencia a la descrita en este punto ya que se hace trimestralmente y en comparativo con el periodo anterior.	

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
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?	SI	<u>Informe de auditoría para identificación de riesgo de fraude más reciente</u>	La institución se somete anualmente al estudio de la razonabilidad de saldos de los estados financieros y del control interno, por parte de la Auditoría Interna. Para este periodo 2016 la institución se sometió también al mismo estudio para el periodo 2015 pero por parte de la Auditoría Externa.	En el punto 2.10 se puede tener acceso por medio del vínculo, al informe de auditoría externa.
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)?	SI	<u>Acta, acuerdo, resolución o minuta con indicación de la fecha en la que el análisis más reciente fue conocido por el jerarca.</u>	Trimestralmente se realiza el análisis de los estados financieros y el informe se envía para conocimiento del Órgano Colegiado	
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?	SI	Código de ética o similar debidamente oficializado mediante el acto de emisión o adopción por el jerarca institucional.	Programa Ético del Tribunal Registral Administrativo, aprobado por el Órgano Colegiado en la sesión número 35 del 7 de setiembre de 2016. 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 y exposición de los valores institucionales por parte de los funcionarios del TRA.	
3.2	¿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? a. Conflictos de interés. b. Ejercicio de profesiones liberales y de cargos incompatibles con la función pública. c. Desempeño simultáneo de cargos públicos. d. Compensaciones salariales adicionales a la retribución del régimen de derecho público. e. Aceptación de donaciones, obsequios y dádivas. f. Sustracción o uso indebido de recursos. g. Falsificación de registros. h. Favorecimiento.	SI	Documentación de los mecanismos, los cuales deben haber sido oficializados por la autoridad institucional competente.	"Programa Ético Tribunal Registral Administrativo", "Manual para la atención de denuncias presentadas en la Auditoría Interna del Tribunal Registral Administrativo", ambos debidamente publicados en la página WEB del Tribunal. 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. Trabajo por parte de los funcionarios del TRA respecto a los principios y valores éticos.	
3.3	¿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?	SI	Informe de la auditoría de la ética efectuada.	Auditoría de la Ética del Tribunal Registral Administrativo N.º TRA AI AC 01-2016	
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.)	SI			Se tiene implementado el Sistema de Valoración del Riesgo Institucional con todos sus componentes.
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?	SI	Documentos resultantes de la valoración y de las medidas adoptadas.	ISE aprobó el SEVRI para este año al 30 de junio de 2016 y su revisión a diciembre de 2016.	

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
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 oportunos.	SI	Documentación de resultados de la revisión y de las acciones emprendidas.	En junio de 2016 y diciembre de este mismo año se revisó la identificación, análisis y evaluación de los riesgos institucionales, los que fueron modificados o eliminados de acuerdo a la dinámica institucional, con la finalidad de administrar el riesgo.	
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	Normativa interna sobre cauciones.	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.	NO APLICA			
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 el informe de cada año.	SI	Documentación que comprueba la comunicación a la máxima autoridad.	El Tribunal no ha sido objeto de revisión por parte de la Contraloría General de la República a través del Índice de Gestión Institucional, que es revisado también por la Auditoría Interna del TRA a solicitud de la misma Contraloría.	
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.	NO		Las autoevaluaciones se impementaron en el 2016.	
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		Se ha ido atendiendo en aspectos de mejora en las TIC'S y mejora de procedimientos en el área administrativa y del área sustantiva y en el SEVRI. El plan de mejora con base en la autoevaluación se aplicará en el 2017.	
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	Manual de puestos o similar, actualizado y oficializado.	Se cuenta debidamente publicado en el sitio Web del Tribunal Registral Administrativo y se actualiza por medio de las autorizaciones internas del Tribunal y debidamente refrendadas por la Autoridad Presupuestaria.	
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	Documentación de resultados de la revisión de los procesos institucionales y de las acciones emprendidas.	En el año 2015 se realizó una revisión general de varios procedimientos y se actualizaron.	

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
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 opción NO APLICA.)	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	Reporte o listado de los datos registrados, que contemple los alcances de la pregunta.	Se cuenta con la base de datos respectiva que se actualiza regularmente por la Asesoría Legal.	
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.	SI	Imagen respectiva de la página de Internet institucional.	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	Imagen respectiva de la página de Internet institucional.	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	Reglamento orgánico o similar, con indicación de la existencia de la proveeduría o similar y de las funciones que realiza.	Se tiene establecido por funciones en el año 2015 para el Director Administrativo y se está desarrollando un nuevo planteamiento para el año 2016.	
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	Normativa interna sobre contratación administrativa que contemple las etapas señaladas en la pregunta.	Se encuentra publicado en el Sitio Web del Tribunal. Sin embargo, se está actualizando uno nuevo de cara a la aplicación de SICOP.	
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	Normativa interna que regule lo indicado por la pregunta.	Se encuentran formalizados en el Manual de Procedimientos de Contratación Administrativa	
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	Documentación oficializada de la definición de plazos.	Están definidos por la Ley de Contratación Administrativa que es taxativa para el Tribunal Registral Administrativo.	
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.	NO APLICA		Se utiliza el Registro de Proveedores de la Dirección de Bienes y Contratación Administrativa, pues es taxativo.	
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	Identificación de inhabilitaciones debidamente incorporadas en el registro de proveedores de la institución.	En caso de que de realicen procedimientos estamos obligados a brindar la información respectiva a la Dirección de Bienes y Contratación Administrativa y se encuentran vigentes en el Sitio Web de Compra Red.	

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
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?)	SI	Plan o programa de adquisiciones.	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?	SI	Imagen respectiva de la página de Internet institucional.	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.)	SI	Metodologías de evaluación de ofertas, con indicación de lo requerido.	Esta definido por la Ley de Contratación Administrativa y el Manual de Procedimientos de Contratación del Tribunal	
4.10	¿La normativa interna en materia de contratación administrativa incluye regulaciones específicas sobre reajuste de precios?	SI	Normativa interna con indicación de lo requerido.	Esta definido por la Ley de Contratación Administrativa y el Manual de Procedimientos de Contratación del Tribunal	
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?	SI	Documentación que demuestre el uso de e-compras y la accesibilidad de la información.	Se utiliza Compra Red 2.0 y MER-LINK	
4.12	¿La institución realiza, al final del periodo correspondiente, una evaluación de la ejecución del plan o programa de adquisiciones, su eficacia y su alineamiento con el plan estratégico?	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.	A partir de diciembre 2016 y enero 2017 se implementa el control trimestral y semestral de la Ejecución presupuestaria.	
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?	SI	Plan de mejoras derivado de la evaluación de la ejecución del plan o programa de adquisiciones.	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.	
4.14	¿La institución publica en su página de Internet o por otros medios, la evaluación de la ejecución de su plan o programa de adquisiciones?	SI	Imagen respectiva de la página de Internet institucional.	A partir de diciembre 2016 y enero 2017 se implementa el control trimestral y semestral de la Ejecución presupuestaria.	
4.15	¿Se digita de manera oportuna la información pertinente en el Sistema de Información de la Actividad Contractual (SIAC)?	SI	Verificación por la CGR en el SIAC. No se requiere documentación en el expediente preparado por la institución.	Los Sistemas Compra Red 2.0 y Mer-Link lo hacen directamente.	
5 PRESUPUESTO					
5.1	¿Existe vinculación entre el plan anual operativo y el presupuesto institucional en todas las fases del proceso plan-presupuesto?	SI	Verificación por la CGR en el SIPP. No se requiere documentación en el expediente preparado por la institución.	El presupuesto incorpora la relación de presupuesto y los planes anuales de cada año, y se tiene dispuesto en la página web de la CGR en el SIPP.	
5.2	¿Existe un manual de procedimientos que regule cada fase del proceso presupuestario, los plazos y los roles de los participantes?	NO		Existe un procedimiento, pero el mismo se encuentra desfasado y está en proceso de desarrollarse para mayo del año 2017.	
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?	SI	Imagen respectiva de la página de Internet de la institución.	Se encuentra debidamente publicado	
5.4	¿La institución ha establecido algún control que imposibilite el financiamiento de gastos corrientes con ingresos de capital?	SI	Documentación del control (o controles) establecido con los propósitos señalados en la pregunta.	De acuerdo al bloque de legalidad, los gastos corrientes no se pueden financiar con ingresos de Capital.	

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
5.5 ¿La evaluación presupuestaria incluye el análisis de al menos los siguientes asuntos?: a. Comportamiento de la ejecución de los ingresos y gastos más importantes. b. Resultado de la ejecución presupuestaria parcial o final (superávit o déficit). c. Desviaciones de mayor relevancia que afecten los objetivos, las metas y los resultados esperados en el plan anual. d. Desempeño institucional y programático en términos de eficiencia, eficacia y economía. e. Situación económico-financiera global de la institución. f. Propuesta de medidas correctivas y acciones a seguir.	La pregunta refiere la información básica que debe incluirse en la evaluación.	SI	Informe de evaluación presupuestaria, con indicación de lo requerido por la pregunta.	Se presenta informe de ejecución presupuestaria trimestral y dos semestrales.	
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	Evaluación presupuestaria, con indicación de lo requerido.	Se incluye en el análisis de metas respectivo de cada informe semestral.	
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	Acuerdo, acta, resolución o minuta con indicación de la fecha de emisión del informe más reciente y de la fecha en que se discutió con el JERARCA.	Se conocen por los Miembros del Tribunal.	
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 esta en proceso de elaborarse con el Sistema de Administración Financiera SAF	
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		La institución no tiene una oficialía presupuestal, misma que se aplica para el Poder Ejecutivo.	
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 para los fideicomisos).	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	Verificación por la CGR en SIPP. No se requiere documentación en el expediente preparado por la institución.	Se encuentra debidamente publicado	
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.	Si se registra la información respectivamente	
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	Imagen respectiva de la página de Internet de la institución.	Se encuentra debidamente publicado en el Sitio Web del Tribunal.	

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".

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
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	Normativa interna sobre la estructura del departamento de TI, debidamente oficializada por la autoridad institucional competente.	El Tribunal cuenta con Analista de Sistemas encargado de los procesos de TIC's, sin embargo por recomendación del Auditor Interno se indica lo siguiente: Esto se evidencia en la recomendación 4.5. del informe TRA-AI-AR-02-2015 Licencias de la Auditoría Interna del TRA en la cual indica: Implementar las medidas de control necesarias con el fin de que exista una adecuada segregación de funciones en el área de Sistema de Información, y evitar que sea efectuado por un solo funcionario, así como prevenir y combatir el uso ilegal de programas de cómputo conforme lo establece el artículo 13 del Decreto N° 37549-JP. El Director Administrativo envió el oficio DA-207-2015 al Órgano Colegiado para su conocimiento como solución a esta recomendación. Documentos guardados en la carpeta de AutoEvaluación. Informe TRA-AI-AR-02-2015 Licencias de la Auditoría Interna del TRA (Se adjunta) Oficios DA-207-2015 DA-373-2015	
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 mantenimiento de tecnologías de información?	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 lograr un equilibrio en la asignación de recursos y a la adecuada atención de los requerimientos de todas las unidades de la organización.	SI	Documento sobre designación formal de funcionarios.	El Tribunal cuenta con Analista Programador encargado de los procesos de TIC's y dentro de sus funciones esta la de: • Realizar el seguimiento en la plataforma tecnológica y realizar las recomendaciones pertinentes para su mejoramiento. Documento en sitio WEB del TRA y guardado en la carpeta de AutoEvaluación. Manual Institucional de Clases del Tribunal Registral Administrativo. http://www.tra.go.cr/Publicaciones/Manual%20Institucional%20de%20Clases%20de%20Puestos%20RA%20202015.pdf	
6.3 ¿La institución cuenta con un plan estratégico de tecnologías de información vigente que al menos cumpla los siguientes requisitos? a. Describir la forma en que los objetivos estratégicos de TI están alineados con los objetivos estratégicos de la institución. b. Disponer de un mecanismo para evaluar el impacto de TI en los objetivos estratégicos de la institución. c. Incluir fuentes de financiamiento, estrategias de adquisiciones y un presupuesto que esté vinculado con el presupuesto institucional que se presenta ante la CGR.	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.	SI	Plan estratégico de TI con indicación de lo requerido, debidamente oficializado y actualizado.	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación (PETIC) 2015-2018. Documento en sitio WEB del TRA y guardado en la carpeta de AutoEvaluación. http://www.tra.go.cr/Publicaciones/Plan%20Estrategico%20de%20Tecnologias%20de%20Informacion%20y%20Comunicacion%202015-2018.pdf	
6.4 ¿La institución cuenta con un modelo de arquitectura de la información que: a. Sea conocido y utilizado por el nivel gerencial de la institución? b. Caracterice los datos de la institución, aunque sea a nivel general?	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.	NO APLICA		Se tiene planificado desarrollarlo para el año 2017 como medida de cumplimiento a la Normativa Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) ya que uno de los puntos solicitados en dicha normativa. Capítulo II Planificación y organización 2.2 Modelo de arquitectura de información. Adicionalmente no aplica aún las Normas sobre TIC's por la cantidad de funcionarios vigente del Tribunal.	

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
6.5 ¿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 software de plataforma?	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 acompañada de los estándares, regulaciones y políticas para la adquisición, operación y administración de la capacidad de los mencionados componentes.	NO APLICA		Se tiene planificado desarrollarlo para el año 2017 como medida de cumplimiento a la Normativa Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) ya que uno de los puntos solicitados en dicha normativa. Capítulo II Planificación y organización 2.1 Planificación de las tecnologías de información 2.3 Infraestructura tecnológica Capítulo III Implementación de tecnologías de información 3.3 Implementación de infraestructura tecnológica Capítulo IV Prestación de servicios y mantenimiento 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica Adicionalmente no aplica aún las Normas sobre Tic's por la cantidad de funcionarios vigente del Tribunal.	
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.	NO APLICA		Se tiene planificado desarrollarlo para el año 2017 como medida de cumplimiento a la Normativa Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) ya que uno de los puntos solicitados en dicha normativa. Capitulo III Implementación de tecnologías de información 3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI 3.2 Implementación de software Adicionalmente no aplica aún las Normas sobre Tic's por la cantidad de funcionarios vigente del Tribunal.	
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.	NO APLICA		Se tiene planificado desarrollarlo para el año 2017 como medida de cumplimiento a la Normativa Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) ya que uno de los puntos solicitados en dicha normativa. Capitulo IV Prestación de servicios y mantenimiento 4.1 Definición y administración de acuerdos de servicio 4.2 Administración y operación de la plataforma tecnológica Adicionalmente no aplica aún las Normas sobre Tic's por la cantidad de funcionarios vigente del Tribunal.	
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 APLICA		Se tiene planificado desarrollarlo para el año 2017 como medida de cumplimiento a la Normativa Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) ya que uno de los puntos solicitados en dicha normativa. Capitulo I Normas de aplicación general 1.1 Marco estratégico de TI 1.2 Gestión de la calidad Adicionalmente no aplica aún las Normas sobre Tic's por la cantidad de funcionarios vigente del Tribunal.	

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
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 APLICA		Se tiene planificado desarrollarlo para el año 2017, como medida de cumplimiento a la Normativa Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) ya que uno de los puntos solicitados en dicha normativa. Capítulo I Normas de aplicación general 1.6 Decisiones sobre asuntos estratégicos de TI 1.7 Cumplimiento de obligaciones relacionadas con la gestión de TI	
6.10 ¿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: a. Requerimientos de seguridad b. Amenazas c. Marco legal y regulatorio relacionado con seguridad de la información, que la entidad debe cumplir	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.	SI	Documentación con indicación de lo requerido, debidamente oficializado por la autoridad institucional competente.	Marco de Políticas de Seguridad en Tecnologías de Información (TI) 18 JUNIO 2015 (APROBADO EN SESIÓN N°. 26-2015 DEL 1 DE JULIO DE 2015). Política #1. Documento en sitio WEB del TRA y guardado en la carpeta de AutoEvaluación. http://www.tra.go.cr/NormativaInterna/Marco%20de%20Pol%C3%ADticas%20de%20Seguridad%20de%20TI-TRA.pdf Se cuenta con una valoración de riesgos en el área tecnológica. Documento guardado en la carpeta de AutoEvaluación. Administración_Riesgos_Servicios_Informáticos_2014.xls	
6.11 ¿La institución ha definido, oficializado y comunicado políticas y procedimientos de seguridad lógica?	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.	SI	Políticas y procedimientos oficializados por la autoridad institucional competente.	Manual de Uso e Instalación de Programas de Cómputo. (Aprobado en sesión n°. 26-2015 del 1 de julio de 2015) Documento en sitio WEB del TRA y guardado en la carpeta de AutoEvaluación. http://www.tra.go.cr/NormativaInterna/Manual%20de%20Uso%20y%20Instalaci%C3%B3n%20de%20Programas%20de%20C%C3%B3mputo.pdf Comunicado por medio de Circular 004-2015 de fecha 15 de julio 2015. CIRCULAR N 04-2015.pdf Marco de Políticas de Seguridad en Tecnologías de Información (TI) 18 JUNIO 2015 (APROBADO EN SESIÓN N°. 26-2015 DEL 1 DE JULIO DE 2015). Política #22 Documento en sitio WEB del TRA y guardado en la carpeta de AutoEvaluación. http://www.tra.go.cr/NormativaInterna/Marco%20de%20Pol%C3%ADticas%20de%20Seguridad%20de%20TI-TRA.pdf	
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	Procedimientos oficializados y bitácora de accesos.	Marco de Políticas de Seguridad en Tecnologías de Información (TI) 18 JUNIO 2015 (APROBADO EN SESIÓN N°. 26-2015 DEL 1 DE JULIO DE 2015). Política #1 y política #5. Documento en sitio WEB del TRA y guardado en la carpeta de AutoEvaluación. http://www.tra.go.cr/NormativaInterna/Marco%20de%20Pol%C3%ADticas%20de%20Seguridad%20de%20TI-TRA.pdf	

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
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	Documentación de las medidas aplicadas	Marco de Políticas de Seguridad en Tecnologías de Información (TI) 18 JUNIO 2015 (APROBADO EN SESIÓN N°. 26-2015 DEL 1 DE JULIO DE 2015). Política #18 y #19. Documento en sitio WEB del TRA y guardado en la carpeta de AutoEvaluación. http://www.tra.go.cr/NormativaInterna/Marco%20de%20Pol%C3%ADticas%20de%20Seguridad%20de%20TI-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	Políticas oficializadas y documentación de su aplicación	Marco de Políticas de Seguridad en Tecnologías de Información (TI) 18 JUNIO 2015 (APROBADO EN SESIÓN N°. 26-2015 DEL 1 DE JULIO DE 2015). Política #9, #10 y #11. Documento en sitio WEB del TRA y guardado en la carpeta de AutoEvaluación. http://www.tra.go.cr/NormativaInterna/Marco%20de%20Pol%C3%ADticas%20de%20Seguridad%20de%20TI-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.	NO APLICA		Se tiene planificado desarrollarlo para el año 2017 como medida de cumplimiento a la Normativa Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) ya que uno de los puntos solicitados en dicha normativa. Capítulo I Normas de aplicación general 1.4.7 Continuidad de los servicios de TI Adicionalmente no aplica aún las Normas sobre Tic's por la cantidad de funcionarios vigente del Tribunal.	
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	Documentación de las comunicaciones efectuadas	Se tiene debidamente publicado en el sitio web del Tribunal todos los manuales y además se comunica por medio de circular. Comunicado por medio de Circular 004-2015 de fecha 15 de julio 2015. CIRCULAR N 04-2015.pdf	

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.° 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	Documentación de las regulaciones correspondientes.	7.1 Se han implementado varias medidas en los expedientes en trámite. Un ejemplo de ellas serían las siguientes: 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. 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), en la que constan los requisitos que se deben cumplir. También se publican ciertas noticias relacionadas con los trámites o requisitos que deben cumplirse. 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. Se aprobó Guía de Tramitación del Recurso de Apelación ante el Tribunal Registral Administrativo, que le facilita al usuario el procedimiento ante este Tribunal. Aprobado en acta de sesión 46 de 28 de noviembre de 2016, artículo segundo, inciso primero. Se dictó una circular poniendo en conocimiento a los funcionarios del Tribunal sobre esta Guía	

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
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	Imagen respectiva de la página de Internet de la institución.	7.2 En cuanto a este tema, debe indicarse que 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 constantemente.	
7.3 ¿La institución ha implementado mecanismos que le posibiliten 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	Normativa interna para el uso de firma digital y su aplicación en gestiones de los usuarios.	7.3 Está contemplado en la Guía de Tramitación del Recurso de Apelación ante el Tribunal Registral Administrativo y en el Manual de Procedimientos para la evaluación de pruebas de examinadores de fondo.	
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		7.4 En el Área de Trámite se están cumpliendo los plazos y el trabajo se encuentra al día. Los plazos de votación se han venido cumpliendo durante el 2015. El impase se dio por el vencimiento del nombramiento de la anterior integración de Jueces y por la demora en la Asamblea Legislativa en el nombramiento de la nueva integración. En cuanto a la redacción de proyectos, no existen plazos pero se está terminando la redacción de los expedientes votados en el mes de octubre 2015 (revisar anexos 4* y 5*).	
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	Documentación sobre la instalación de buzones o similares, y reporte de atención de comentarios y sugerencias.	7.5 Se aprobó Guía de Tramitación del Recursos de Apelación ante el Tribunal Registral Administrativo, que le facilita al usuario el trámite ante este Tribunal. Aprobado en acta de sesión 46 de 28 de noviembre de 2016, artículo segundo, inciso primero. Se dictó una circular poniendo en conocimiento a los funcionarios del Tribunal sobre esta Guía y se publicó en la página Web. En esta guía se definió el procedimiento mediante el que los ciudadanos pueden comunicar sus inconformidades, reclamos, consultas, sugerencias, felicitaciones y otras manifestaciones.	
7.6 ¿La institución cuenta con una contraloría de servicios u otra unidad que realice al menos las siguientes actividades?: a. Proponer al Jefe de 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	Reglamento orgánico de la institución, donde se considere la contraloría de servicios o la unidad que realiza las actividades señaladas por la pregunta. También es aceptable el reglamento de la contraloría de servicios, si existe. En todos los casos, el documento probatorio debe corresponder a una regulación aprobada por la máxima autoridad.	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 de Tramitación del Recurso de Apelación ante el Tribunal Registral Administrativo, contiene procedimientos para el jefe de la contraloría, juez tramitador y director administrativo, para la recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones que realicen los usuarios. 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.	NO		7.7. Se respondió negativamente, empero se incluyó ya en las políticas de control interno, establecidas en junio del 2015.	
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 innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias.	NO		7.-8 Se contestó negativamente. Deberán hacerse este año de acuerdo con las políticas de control interno establecidas	

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
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	Política oficializada por la autoridad institucional pertinente, y documentación probatoria de la divulgación efectuada.	7.9 Sí existe una política de Control Interno del Área Sustantiva en lo relativo a los usuarios. También existe Guía de Tramitación del Recurso de Apelación ante el Tribunal Registral Administrativo, que contiene procedimientos para el Jefe, juez tramitador, director administrativo y usuario, para la recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones que realicen los usuarios. En estos procedimientos se vigila que se atiendan las gestiones de los usuarios y que su derecho a recibir respuesta sea atendido.	
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	Criterios de admisibilidad de denuncias oficializados por la autoridad institucional pertinente, y documentación probatoria de la divulgación efectuada.	7.10 Existe normativa en la que se establecen los supuestos para plantear denuncias y se desarrollan los requisitos y el procedimiento que conlleva, la que se encuentra publicada en la página Web del Tribunal (revisar anexos 8°, 9° y 10). También como normativa se encuentra la Guía de Tramitación del Recurso de Apelación ante el Tribunal Registral Administrativo, el "Programa Ético del Tribunal Registral Administrativo", el "Manual para la atención de denuncias presentadas en la Auditoría Interna del Tribunal Registral Administrativo", todos debidamente publicados en la página Web del Tribunal.	
7.11 ¿Se garantiza expresa y formalmente lo siguiente a los eventuales denunciante, como parte de las regulaciones institucionales para el tratamiento de denuncias?: a. La confidencialidad de la denuncia y del denunciante. b. Que no se tomarán represalias contra el denunciante. c. Que los efectos de cualquier represalia serán revertidos contra la persona que las emprenda, mediante la aplicación de las sanciones pertinentes.	Los denunciante 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.	SI	Regulaciones sobre tratamiento de denuncias debidamente oficializadas por la autoridad institucional pertinente, que contemplan lo señalado por la pregunta.	7.11. Esto se encuentra contemplado en el Programa Ético del Tribunal Registral Administrativo, que se encuentra publicado en la página Web del Tribunal Registral Administrativo.	
7.12 ¿Las regulaciones establecidas para el tratamiento de denuncias consideran lo siguiente?: a. Explicación de cómo se investigará la denuncia b. Aseguramiento de la independencia del investigador c. Medios para comunicar el avance de la investigación al denunciante, así como los resultados finales d. Mecanismos recursivos disponibles para el denunciante externo e. Mecanismos de seguimiento para verificar el cumplimiento de lo resuelto	Las regulaciones mencionadas en la pregunta son necesarias para orientar al denunciante sobre el tratamiento y el seguimiento que se dará a las denuncias.	SI	Regulaciones sobre tratamiento de denuncias debidamente oficializadas por la autoridad institucional pertinente, que contemplan lo señalado por la pregunta.	7.12. Esto se encuentra contemplado en el Programa Ético del Tribunal Registral Administrativo, y en el Manual para la atención de denuncias presentadas en la Auditoría Interna del Tribunal Registral Administrativo, ambos publicados en la página Web del Tribunal.	
7.13 ¿La página de Internet de la institución muestra la siguiente información?: a. Mapa del sitio b. Una sección con información general de la entidad ("Acerca de", "Quiénes somos" o similar). c. Datos actualizados de la entidad: localización física, teléfonos, fax, horarios de trabajo, nombre de los jefes y titulares subordinados. d. Normativa básica que regula la entidad, tal como normas de conformación y funcionamiento. e. Información sobre servicios actuales f. Boletines, noticias recientes o artículos de interés g. Sección de "Preguntas frecuentes" h. Funcionalidad Web "Contáctenos" i. Información legal (p.e. términos de uso y políticas de privacidad) j. Mecanismo para que el usuario califique o retroalimente el sitio de Internet	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.	SI	Imagen respectiva de la página de Internet de la institución.	Se encuentra en la información del Sitio Web del Tribunal	
8 RECURSOS HUMANOS					
8.1 ¿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.)	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.	NO APLICA		El Tribunal sigue los llenamientos de la Dirección General de Servicio Civil en lo tocante a reclutamiento y selección de personal.	

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
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.	SI	Imagen respectiva de la página de Internet de la institución.	1-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. 2-Durante el año 2016 no se realizaron concursos externos por cuanto estuvimos avocados a la realización de los concursos internos 01-16 y 02-16 conforme la normativa emitida por la DGSC.	
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	Documentación de los mecanismos que la institución utiliza.	Como parte de la documentación que el postulante a un nombramiento interino o en propiedad debe presentar se solicita la hoja de antecedentes judiciales, el original se envía a la oficina desconcentrada de Servicio Civil en donde se aprueba el nombramiento y se deja una copia en el expediente personal. Durante el año 2016 se realizó un único nombramiento para el cual se requirió la presentación de dicho documento.	
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	MANUAL DE INDUCCION PARA FUNCIONARIOS DEL TRIBUNAL REGISTRAL ADMINISTRATIVO 2015		
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	PLAN ANUAL DE CAPACITACION 2016	Se tiene plan de gestión de capacitación que incorpora el fortalecimiento del recurso humano.	
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 corresponden.	SI	INSTRUMENTO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO AUTORIZADO POR LA DGSC		
8.7 ¿Se evaluó, en el periodo 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	Estadística sobre evaluación del desempeño de los funcionarios correspondiente al año refeedido en el IGI.		
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. Estas 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	PLAN ANUAL DE CAPACITACION 2016	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	Estadística sobre cantidad de funcionarios obligados a presentar la declaración jurada de bienes y cantidad de quienes cumplieron con ese deber.		
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	Instrumento utilizado por la institución para medir el clima organizacional, con indicación de la periodicidad de su aplicación.	EL ULTIMO DIAGNOSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL REALIZADO FUE EN EL 2014 Y SE TIENE PREVISTO UN NUEVO DIAGNOSTICO EN EL AÑO 2017	

PREGUNTA	EXPLICACIÓN DE LA PREGUNTA	RESPUESTA	DOCUMENTOS	OBSERVACIONES	COMENTARIOS
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	PLAN ANUAL DE CAPACITACION 2016	Se desarrolla por medio de la detección de necesidades de capacitación y valoración de las Jefaturas respectivas que se canalizan al Consejo Académico., pues el punto de clima organizacional se plantea como un tema de orden general para la institución	
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 vigente en la institución. d. Estadísticas relacionadas con incapacidades, vacaciones y sueldos del personal	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.	NO		Únicamente se tiene publicado el Manual Institucional de Puestos que incluye requisitos, y se tienen publicados dichos elementos.	
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	Imagen respectiva de la página de Internet de la institución.	Se encuentran debidamente publicados	
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	Imagen respectiva de la página de Internet de la institución.	DURANTE EL AÑO 2016 NO HUBO INFORMES DE GESTION	
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 institución aplica los incrementos determinados por el Poder Ejecutivo, para tener una seguridad razonable sobre su capacidad para afrontarlos.	SI	Documentación de los mecanismos utilizados para los propósitos de la pregunta.	LOS AUMENTOS POR COSTO DE VIDA APLICADOS AL PERSONAL DEL TRIBUNAL SON LOS MISMOS DEL POR DER JUDICIAL Y DEBEN SER AVALADOS POR LA AUTORIDAD PRESUPUESTARIA.	
8.16 ¿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?	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.	NO		SE TIENE PROGRAMADO PARA EL I TRIMESTRE DE 2017 LA DEFINICION DE UNA POLITICA AL RESPECTO.	
8.17 ¿La institución ejecuta un plan de sucesión para prever la dotación de funcionarios que sustituyan a quienes dejan la entidad?	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.	SI	Plan oficial de sucesión.	El Plan de Sucesión se encuentra vigente y está en proceso de generarse las actividades respectivas.	