

AUTOEVALUACIÓN CONTROL INTERNO DEL TRIBUNAL REGISTRAL ADMINISTRATIVO

AÑO 2023 -2024

**ELABORADO POR:
COMISIÓN DE CONTROL INTERNO DEL TRIBUNAL REGISTRAL
ADMINISTRATIVO**

Setiembre, 2023

**APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA NO. 044-2023 DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2023
ACUERDO NO. TRA-SE-090-2023 DEL 02 DE NOVIEMBRE DE 2023**

1. De los datos obtenidos

La presente autoevaluación se realiza utilizando la metodología establecida en el Modelo de Autoevaluación del Control Interno del Tribunal Registral Administrativo, utilizando la matriz de autoevaluación de los procesos obtenidos en cada una de las preguntas indicadas y además, proponiendo los planes de mejora correspondientes para optimar la gestión de los procesos principales del Tribunal.

2. De los datos obtenidos

Es necesario acotar que se realiza el análisis del año 2020 y lo avanzado en el año 2023, en los procesos de:

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

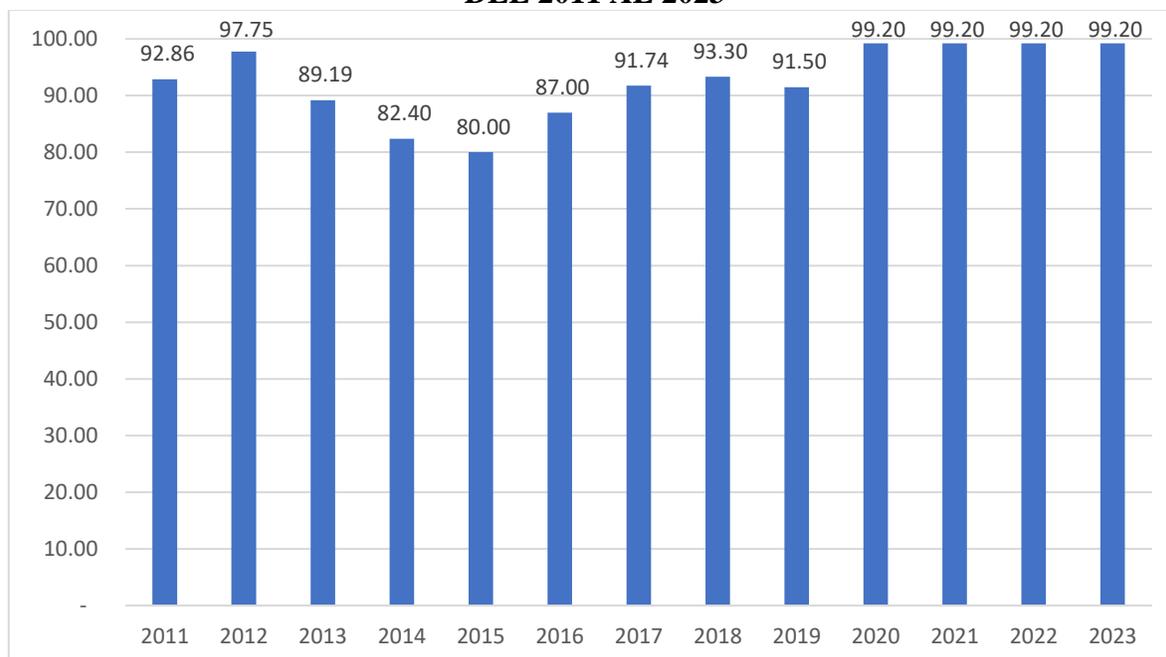
Como parte del análisis de elementos de la autoevaluación del Tribunal Registral Administrativo, se realizó:

- a. Cuestionario por los procesos principales asociados a la gestión del Tribunal.
- b. Inclusión de los documentos de referencia para dejar evidencia de los datos que amparan la evaluación respectiva.
- c. Adicionalmente a esto se genera un documento de mejora producto de la autoevaluación.

Como datos previos de referencia, se tienen las evaluaciones a las que ha estado evaluado por el Índice de Gestión Institucional que la Contraloría General de la República ha desarrollado desde el año 2011 hasta el año 2020 y para los siguientes años no fue evaluado por parte de la Contraloría General de la República toda vez que se finalizó con este instrumento y se empezó a desarrollar nuevos modelos de evaluación, por lo cual varios aspectos fueron parametrizados para el año 2023 como un instrumento del Tribunal para la evaluación.

Así las cosas, los datos históricos hasta el año 2023, se detallan en los siguientes datos:

GRÁFICO NO. 1
INDICE DE GESTIÓN INSTITUCIONAL (IGI)
TRIBUNAL REGISTRAL ADMINISTRATIVO
DEL 2011 AL 2023



Fuente: Contraloría General de la República y Comisión de Control Interno.

En función de lo anterior, se procedió a documentar cada una de las respuestas de los ítems evaluados en el año 2023, obteniendo los siguientes resultados:

CUADRO NO. 1
RESULTADOS DE LA AUTO
EVALUACIÓN
AÑO 2023

	AUTOEVALUACIÓN	Eficiencia	Transparencia	Ética y prevención de la corrupción
Planificación	100.0	100.0	100.0	100.0
Gestión financiero-contable	100.0	100.0	100.0	100.0
Control Interno	100.0	100.0	100.0	100.0
Contratación administrativa	100.0	100.0	100.0	100.0
Presupuesto	100.0	100.0	100.0	100.0
Tecnologías de la información	100.0	100.0	100.0	100.0
Servicio al usuario individual e institucional	92.3	100.0	75.0	100.0
Recursos humanos	100.0	100.0	100.0	100.0
Puntaje de la Autoevaluación	99.2	100.0	97.5	100.0

Al respecto debe destacarse que, en el año 2023, si bien se responden afirmativamente las consultas del indicador, esto no exime que puedan realizarse mejoras en cada proceso de cara a la estrategia institucional y además, para gestionar el cambio al que se ha visto sometido el Tribunal por el tema de la pandemia, las restricciones presupuestarias y además, fortalecer la gestión del desempeño.

El proceso de planificación, financiero – contable y contratación administrativa, mantienen su calificación, pero se vislumbran aspectos de remozamiento y nuevos procesos para adecuarlos a los signos de los tiempos que se materializarán el Plan de Mejora.

El servicio al usuario es uno de los puntos a mejorar en la gestión de desarrollo de la institución considerando la interactividad vinculada a la política Tribunal 4.0.

3. De las acciones de mejoramiento desarrolladas en el año 2023

Como parte de las acciones de mejoramiento desarrolladas en el año 2023 se destacan las siguientes:

Planificación:

- Se realizó la revisión del Plan Operativo Institucional del año 2023 y se desarrolló en el del año 2024, en donde se revisaron los indicadores de desempeño estratégicos de la institución.
- Se realizó una revisión de los proyectos estratégicos del Tribunal y se actualizó la cartera de gestión de estos, específicamente vinculados hacia los procesos de digitalización vinculados a la política Tribunal 4.0.
- Seguimiento de la gestión del Cuadro de Mando Integral y cumplimiento de metas estratégicas según los lineamientos establecidos por el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Planificación y Política Económica.
- Emisión de los informes de seguimiento de metas de los informes semestrales.

Gestión-Financiero Contable:

- a. Seguimiento a la implementación de la aplicación de las Normas Internacionales del Sector Público (NIC SP).
- b. Se gestionó la auditoría externa de los estados financieros del año del año 2022, obteniendo desde el año 2015 opiniones limpias, exposición que está en proceso de presentarse ante el Órgano Colegiado.
- c. Se ha dado seguimiento a la plataforma del Sistema de Administración Financiera para obtener los reportes en los formatos solicitados por la Contabilidad Nacional y de la cual se encuentra en proceso la depuración de reportes para cumplir con el registro de beneficios al empleado (vacaciones) y cesantía.
- d. Se ha realizado la publicación de los informes respectivos en el Sitio Web como rendición de cuentas.
- e. Se ha dado seguimiento a la gestión de recomendaciones de la Auditoría Interna, en donde no se encuentra ninguna recomendación pendiente para parte del área administrativa.

Control Interno:

- a. Se realizó la actualización del marco normativo que rige la gestión del Control Interno.
- b. Se realizó y revisó la matriz de riesgos general.
- c. Se han realizado varios proyectos de mejora asociados al proceso de control interno, que se reseñan, a saber:
 - Mejoras en los procesos de gestión documental en el proceso de recursos humanos, expediente personal, sistema de gestión de actas y control de acuerdos.
 - Mejoras en la plataforma de información para garantizar la integridad de la información.
 - Seguimiento a la gestión de usuario.
 - Mejoras en el marco normativo y planes éticos.

Contratación administrativa:

- a. Se realizó actualización del Manual de Contratación Administrativa.
- b. Se realizó la charla para el registro de información en el Sistema de Compras Públicas (SICOP), así como para el inicio del contrato.
- c. Se tienen establecidos los controles de gestión de contratos para todas las unidades administrativas.
- d. Se hace una programación de compras de acuerdo con los flujos de cuotas presupuestarias.
- e. Se gestiona el control de compras con cada una de las unidades solicitantes, a efectos de cumplir con la programación preestablecida.
- f. Se hace trimestralmente una revisión de los inventarios de mobiliario y equipo.

Presupuesto:

Este rubro ha sido muy dinámico de conformidad con los procesos de integración de presupuesto con el Ministerio de Justicia y Paz.

- a. No se tiene ningún superávit a la fecha por parte del Tribunal, todo se tiene debidamente liquidado.
- b. Se han cumplido a cabalidad con los lineamientos presupuestarios emitidos por los entes de control superior.
- c. Se han remitido los informes mensuales de gestión presupuestaria con los correctivos respectivos.
- d. Se ha monitoreado la gestión de metas y ejecución presupuestaria con el objetivo de optimizar los recursos financieros y objetivos institucionales.
- e. Se ha cumplido con los informes de gestión semestrales en los apartados financieros y metas.

Tecnologías de la información:

- a. Se encuentra en proceso la revisión de los diferentes documentos de la gestión de procedimientos en la gestión de tecnologías de la información.
- b. Se ha realizado un seguimiento y gestión de los siguientes proyectos:
- Sistema de Actas y Gestión de Acuerdos.
 - Mantenimiento de la plataforma tecnológica.
 - Sistema Digital de Gestión de Expedientes.
 - Actualización del Sitio Web en su plataforma de operación.
 - Sistema Gestor Documental.
 - Gestión del T-Sauro en las resoluciones del Sitio Web.
 - Gestión de actualización de firma digital.
 - Gestión del Sello Digital.
 - Actualización del Sistema de Administración Financiera.
 - Mejoras al Sistema Gestor Documental.
 - Desarrollo de proyecto de libros digitales.
 - Estrategia de gestión del Sitio Alterno.
 - Seguimiento de propuesta de Datos Abiertos, para Plan de Gestión de Transparencia del Sitio Web.
 - Programación de la gestión de asesoría con la Auditoría Interna del Sistema Idea.
 - Coadyuvancia en la gestión del proyecto de Hacienda Digital.
 - Coadyuvancia en las diferentes políticas de gestión emitidas por la Dirección Administrativa.
- c. Se ha seguido una agenda de actualización de proyectos de la tecnología que se detalla a continuación y denota todo el proceso evolutivo y de mantenimiento de la plataforma tecnológica:

CUADRO NO. 1
DETALLE DE ESTADO DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA DE LA
INFORMACIÓN DEL TRIBUNAL REGISTRAL ADMINISTRATIVO

PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
Internet edificio del TRA	En operación	Servicio de Enlace de Internet Empresarial	100%	2022CD-000001-0006700001-Se cuenta con el servicio hasta el 18 de febrero de 2024	mar-23

			0%	Para enero 2024 se planifica aumentar la velocidad del internet pasando de 275 a 350 MBPS aproximadamente para mejora a nivel institucional	mar-24
	Mejora continúa		0%	Adquirir línea secundario capacidad aproximadamente de 80 Mbps para tener una línea secundaria como medida de contingencia cuando la principal falla	abr-24
PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
Sistema de Actas y Acuerdos y Sistema de Gestión Documental	Mejora continúa	Operación del Sistema de Actas y Acuerdos y Sistema de Gestión Documental	100%	Se trabaja la operación del sistema con normalidad en la inclusión de la información por parte de la funcionaria Mayela Matarrita Castro. a. Mantener en operación el Sistemas de Actas y Acuerdos hasta que se pueda realizar el desarrollo de los nuevos módulos de actas y acuerdos en el sistema gestor.	Año 2023
		Renovación de licencia del Sistema de Actas y Acuerdos y Sistema de Gestión Documental	100%	Se cuenta con la licencia hasta el 01 de junio 2024	may-23
PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO

PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
Sistema Digital de Gestión de Expedientes (SIDIGE)	Gestión del Sistema en operación	Contrato de mantenimiento preventivo y evolutivo	67%	<p>Etapa N°.1: Valoración de Mejoras del Sistema: El Tribunal realiza una valoración de las mejoras prioritarias que se deben de realizar durante el año 2023, para optimizar el sistema.</p> <p>Etapa N°. 2: Definidos los requerimientos se realiza un análisis por parte de la empresa HERMES de la estimación del costo y priorización con respecto al costo/beneficio.</p> <p>Etapa N°. 3: Autorización de las mejoras.</p> <p>Etapa N°. 4: Desarrollo de las mejoras.</p> <p>Etapa N°. 5. Seguimiento y pruebas de control de mejoras.</p> <p>Etapa N°. 6: Recepción a satisfacción.</p>	Año 2023
	Mejora continúa	Sensibilización con los usuarios de las nuevas funcionalidades e interacción con usuario externo	15%	Sensibilización preliminar con la transición del Tribunal en la gestión del Expediente y el modelo de atención	
		Ajustes al sistema requeridos	0%	Se realizará una evaluación del Sistema en funcionamiento para determinar nuevos requerimientos o ajustes necesarios al sistema	Año 2024

Sistema del Sitio Web del Tribunal Registral Administrativo (SIWETRA)	Gestión del Sistema en operación	Contrato de mantenimiento preventivo y evolutivo	67%	Etapa N°.1: Valoración de Mejoras del Sistema: El Tribunal realiza una valoración de las mejoras prioritarias que se deben de realizar durante el año 2023, para optimizar el sistema. Etapa N°. 2: Definidos los requerimientos se realiza un análisis por parte de la empresa Integraphic Designs de la estimación del costo y priorización con respecto al costo/beneficio. Etapa N°. 3: Autorización de las mejoras. Etapa N°. 4: Desarrollo de las mejoras. Etapa N°. 5: Seguimiento y pruebas de control de mejoras. Etapa N°. 6: Recepción a satisfacción.	Año 2023
	Mejora continúa	Sensibilización con los usuarios de las nuevas funcionalidades e interacción	0%	Se realizará una sensibilización preliminar con la transición del Tribunal en la gestión del Expediente y el modelo de atención	Año 2023
		Ajustes al sistema requeridos	0%	Se realizará una evaluación del Sistema en funcionamiento para determinar nuevos requerimientos o ajustes necesarios al sistema	Año 2024
PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
Sistema de Administración Financiera (SAF)	Renovación de licencia	Garantía está vinculado al contrato de actualización de licencia: renovación de licencia por 12 meses, actualización de nuevas versiones.	100%	Licencia se encuentra vigente hasta el 10/05/2024, se cuenta con un contrato de soporte y mantenimiento vigente hasta el 30/10/2023.	abr-23

	Gestión del Sistema en operación	Contrato de mantenimiento preventivo y evolutivo	67%	Etapa N°.1: Valoración de Mejoras del Sistema: El Tribunal realiza una valoración de las mejoras prioritarias que se deben de realizar durante el año 2023, para optimizar el sistema. Etapa N°. 2: Definidos los requerimientos se realiza un análisis por parte de la empresa OPTEC S.A. de la estimación del costo y priorización con respecto al costo/beneficio. 1. Migración de la versión Wizdom 8 a Wizdom 9 Etapa N°. 3: Autorización de las mejoras. Etapa N°. 4: Desarrollo de las mejoras. Etapa N°. 5. Seguimiento y pruebas de control de mejoras. Etapa N°. 6: Recepción a satisfacción.	Año 2023
	Mejora continúa	Sensibilización con los usuarios de las nuevas funcionalidades e interacción	75%	Se realizó una sensibilización preliminar con la transición del Tribunal en la gestión del Expediente y el modelo de atención	Año 2023
		Ajustes al sistema requeridos	0%	Se realizará una evaluación del Sistema en funcionamiento para determinar nuevos requerimientos o ajustes necesarios al sistema	Año 2024
PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
Sistema Gestor Documental	Renovación de licencia	Garantía está vinculado al contrato de actualización de licencia: renovación de licencia por 12 meses, actualización de nuevas versiones.	0%	Licencia se encuentra vigente hasta el 01/11/2023, se cuenta con un	oct-23

				contrato de soporte y mantenimiento.	
	Gestión del Sistema en operación	Contrato de mantenimiento preventivo y evolutivo (Requerimientos varios y Implementación del Módulo de Gestión y Control de Actas y acuerdos en el Sistema Gestor Documento tal	66%	Etapa N°.1: Valoración de Mejoras del Sistema: El Tribunal realiza una valoración de las mejoras prioritarias que se deben de realizar durante el año 2023, para optimizar el sistema. Etapa N°. 2: Definidos los requerimientos se realiza un análisis por parte de la empresa APLICOM S.A. de la estimación del costo y priorización con respecto al costo/beneficio. Etapa N°. 3: Autorización de las mejoras. Etapa N°. 4: Desarrollo de las mejoras. Etapa N°. 5: Seguimiento y pruebas de control de mejoras. Etapa N°. 6: Recepción a satisfacción.	Año 2023
	Mejora continúa	Sensibilización con los usuarios de las nuevas funcionalidades e interacción	50%	Sensibilización preliminar con la transición del Tribunal en la gestión del Expediente y el modelo de atención	Año 2023
		Ajustes al sistema requeridos	0%	Se realizará una evaluación del Sistema en funcionamiento para determinar nuevos requerimientos o ajustes necesarios al sistema	Año 2024

PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
Sistema de Gestión de Biblioteca Koha(Biblioteca Virtual)	Gestión del Sistema en operación	Contrato de implementación y soporte	67%	Etapa N°.1: Planeación. Etapa N°. 2: Análisis de requerimientos Etapa N°. 3: Diseño y construcción Etapa N°. 4: Período de pruebas Etapa N°. 5. Capacitación Etapa N°. 6: Puesta en producción Soporte de 15 tiquetes una vez que el sistema esté en producción	Año 2023
	Mejora continúa	Sensibilización con los usuarios de las nuevas funcionalidades e interacción	0%	Se realizará una sensibilización preliminar con la transición del Tribunal en la gestión del Expediente y el modelo de atención	Año 2023
		Ajustes al sistema requeridos	0%	Se realizará una evaluación del Sistema en funcionamiento para determinar nuevos requerimientos o ajustes necesarios al sistema	Año 2024
PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
Gestión de infraestructura (redes), servidores y impresoras	Renovación de equipo de red	Implementación: Compra de software, instalación y configuración	33%	Etapa N°.1: Planeación. Etapa N°. 2: Análisis de requerimientos Etapa N°. 3: Compra de equipo-SICOP Etapa N°. 4: Instalación y configuración Etapa N°. 5. Pruebas Etapa N°. 6. Puesta en producción	nov-23
	Software Ciberseguridad	Implementación: Compra de software Microclaudia Ciberseguridad, instalación y configuración	0%	Etapa N°.1: Planeación. Etapa N°. 2: Análisis de requerimientos Etapa N°. 3: Compra de equipo-SICOP Etapa N°. 4: Instalación y configuración	Año 2024

				Etapa N°. 5. Pruebas Etapa N°. 6. Puesta en producción	
	Gestión del Sistema en operación	Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo equipos de red y servidores	66%	Modalidad de horas según demanda para el mantenimiento y soporte preventivo y correctivo de equipos de red. El avance se da por mes.	Año 2023
		Contrato de mantenimiento preventivo y correctivo impresoras	66%	Modalidad de horas según demanda para el mantenimiento y soporte preventivo y correctivo de impresoras. El avance se da por mes.	Año 2023
		Renovación de licencias de gestión de TIC y adquisición de certificado de seguridad para servidores para nuevas aplicaciones que serán gestionadas por los usuarios externos. Adquisición de licencia ARANDA TEAMS para registro de incidentes de TIC.	50%	Etapa N°.1: Planeación. Etapa N°. 2: Análisis de requerimientos Etapa N°. 3: SICOP Etapa N°. 4: Instalación y configuración Etapa N°. 5. Pruebas Etapa N°. 6. Puesta en producción	Año 2023
	Mejora continúa	Ajustes al sistema requeridos	0%	Evaluación del Sistema en funcionamiento para determinar correctivos adicionales o reportes más específicos.	Año 2024
PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
Gestión de equipo de cómputo	Renovación de equipo de cómputo	Implementación: Compra de equipo, instalación y configuración 2023	100%	Etapa N°.1: Planeación. Etapa N°. 2: Análisis de requerimientos Etapa N°. 3: Compra de equipo-SICOP Etapa N°. 4: Instalación y configuración Etapa N°. 5. Pruebas del equipo Etapa N°. 6. Entrega de equipo a usuario	jun-23

		Implementación: Compra de equipo (servidor-almacenamiento), instalación y configuración 2024	0%	Etapa N°.1: Planeación. Etapa N°. 2: Análisis de requerimientos Etapa N°. 3: Compra de equipo-SICOP Etapa N°. 4: Instalación y configuración Etapa N°. 5. Pruebas del equipo Etapa N°. 6. Entrega de equipo a usuario	Año 2024
PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
Gestión de firma digital	Gestión del Sistema en operación	Personal del Proceso de TIC del TRA	66%	Monitoreo diario por parte del personal del proceso de tecnologías de información para verificar el correcto funcionamiento. El avance es medido por la cantidad de meses que han concluido y que se ha dado el monitoreo.	Año 2023
	Mejora continúa	Ajustes al sistema requeridos	0%	Evaluación del Sistema en funcionamiento para determinar correctivos adicionales o reportes más específicos.	Año 2024
PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
Enlace de datos edificio del TRA-edificio DNN	En operación	Servicio de Enlace de Internet Empresarial	100%	2022CD-000002-0006700001	mar-23
	Mejora continúa		0%	Para enero 2024 se planifica aumentar la velocidad del enlace de datos hacia la DNN pasando de 30 a 100 MBPS aproximadamente para mejora mejorar la comunicación entre el sitio principal y el sitio secundario	mar-24

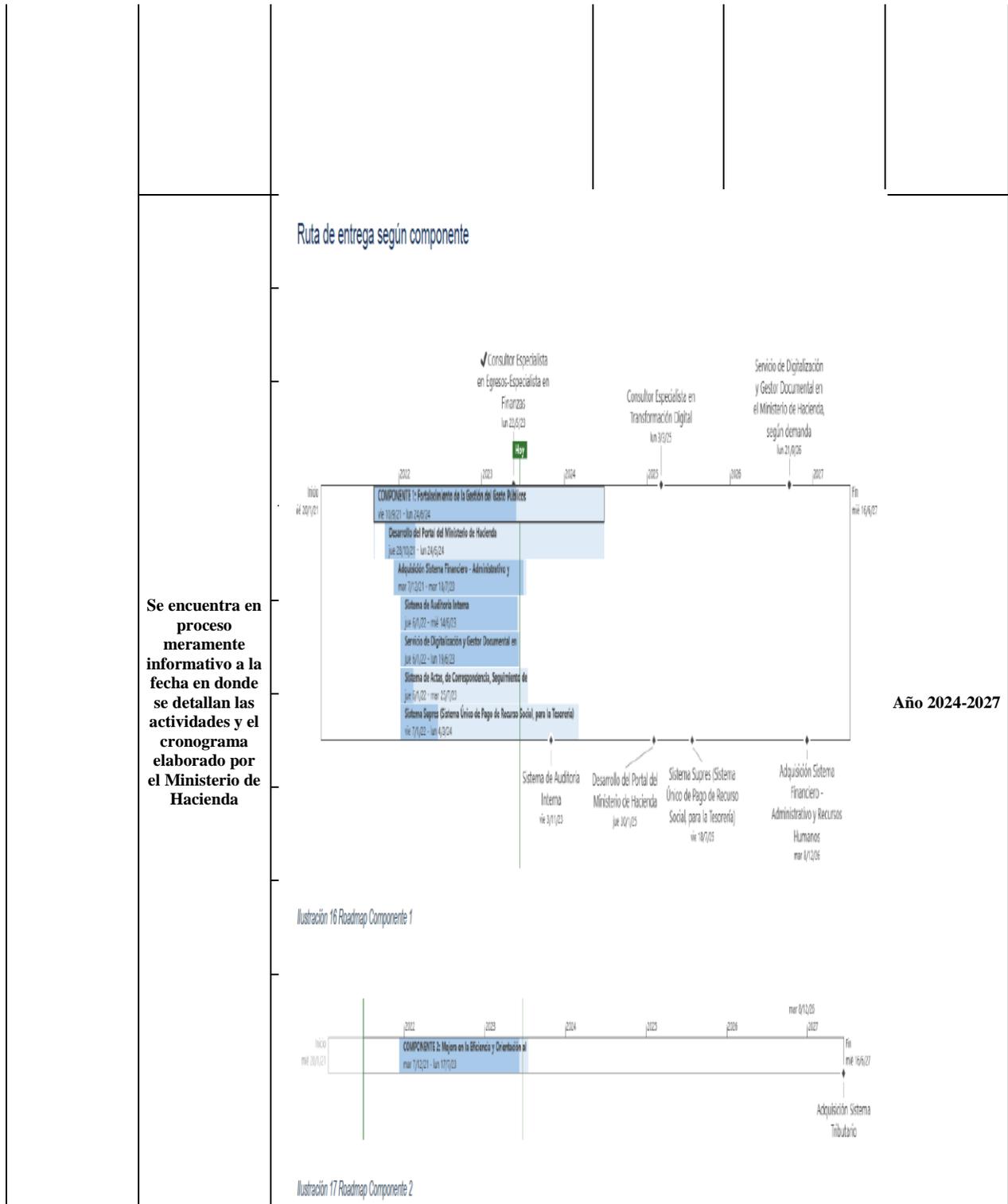
Gestión de Sitio Alterno	Gestión del Sistema en operación	Personal del Proceso de TIC del TRA	66%	Monitoreo diario por parte del personal del proceso de tecnologías de información para verificar el correcto funcionamiento. El avance es medido por la cantidad de meses que han concluido y que se ha dado el monitoreo.	Año 2023
	Mejora continúa	Ajustes al sistema requeridos	0%	Evaluación del Sistema en funcionamiento para determinar correctivos adicionales o reportes más específicos.	Año 2024
PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
Gestión de Apoyo al auditor Sistema IDEA	Análisis de requerimientos	Análisis de los diferentes sistemas del TRA para visualizar reportes y consultas en el sistema IDEA	0%	Se requiere realizar un análisis detallado de todos los sistemas de información con que cuenta el TRA para determinar la información que se debe implementar en el software IDEA de auditoría	jul-23
	Implementación	Implementación: Compra de software, instalación y configuración	0%	Etapa N°. 1: Planeación. Etapa N°. 2: Análisis de requerimientos Etapa N°. 3: Compra de equipo-SICOP Etapa N°. 4: Instalación y configuración Etapa N°. 5: Pruebas Etapa N°. 6: Puesta en producción	dic-23
	Gestión del Sistema en operación	Personal del Proceso de TIC del TRA	0%	Monitoreo diario por parte del personal del proceso de tecnologías de información para verificar el correcto funcionamiento. El avance es medido por la cantidad de meses que han concluido y que se ha dado el monitoreo.	Año 2024

PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
	Mejora continúa	Ajustes al sistema requeridos	0%	Evaluación del Sistema en funcionamiento para determinar correctivos adicionales o reportes más específicos.	Año 2024
Gestión de Proyectos de Datos Abiertos (Análisis de datos)	Análisis de requerimientos	Análisis de los diferentes sistemas del TRA para determinar información que pueda ser útil a los usuarios del TRA	0%	Se requiere realizar un análisis detallado de todos los sistemas de información con que cuenta el TRA para determinar la información que se debe implementar en el sitio web en la sección de datos abiertos.	Año 2023
	Implementación	Implementación: Compra de software, instalación y configuración	0%	Etapa N°. 1: Planeación. Etapa N°. 2: Análisis de requerimientos Etapa N°. 3: Compra de equipo-SICOP Etapa N°. 4: Instalación y configuración Etapa N°. 5. Pruebas Etapa N°. 6. Puesta en producción	Año 2024
	Gestión del Sistema en operación	Personal del Proceso de TIC del TRA	66%	Monitoreo diario por parte del personal del proceso de tecnologías de información para verificar el correcto funcionamiento. El avance es medido por la cantidad de meses que han concluido y que se ha dado el monitoreo.	Año 2023
	Mejora continúa	Ajustes al sistema requeridos	0%	Evaluación del Sistema en funcionamiento para determinar correctivos adicionales o reportes más específicos.	Año 2024
PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO

Gestión de Mejoras Servicio al usuario Tribunal 4.0	Análisis de roles de los colaboradores- Servicio al usuario	Análisis de los diferentes roles de colaboradores para alinearlos a los procesos de gestión estratégica de la institución (RRHH-Jefaturas)	100%	Se hizo una explicación preliminar del alcance del acompañamiento, mismo que está a cargo de la Srita. Damaris Mora Vargas y el Director Administrativo hacia la jefatura del área sustantiva	Año 2023	
	Colaboradores	Colaboradores	100%	Se realizó una sensibilización preliminar con la transición del Tribunal en la gestión del Expediente y el modelo de atención	Año 2023	
	Investigación	Análisis e investigación de necesidad informativa de usuario		100%	Investigación cualitativa del tipo de información que busca el usuario del área sustantiva y administrativa	Año 2023
		Sistemas de información del TRA - herramientas tecnológicas		100%	Conocer la orientación del usuario de lo que necesita y está buscando para ofrecer un mejor servicio por medio del sitio web, SIDIGE y alguna otra herramienta tecnológica	Año 2023
	Investigación	Análisis de información de gestión del usuario para implementación de Chat Bot en el sitio web institucional		0%	Una vez identificada la necesidad del usuario, se plantearán los requerimientos necesarios para implementarlos en los diferentes sistemas y uso de herramientas tecnológicas	Año 2023
	Implementación			0%	Etapa N°.1: Planeación. Etapa N°. 2: Análisis de requerimientos Etapa N°. 3: Compra de equipo-SICOP Etapa N°. 4: Instalación y configuración Etapa N°. 5. Pruebas Etapa N°. 6. Puesta en producción	Año 2024

	Investigación	Análisis de información de gestión del usuario para implementación de App institucional del Tribunal	0%	Una vez identificada la necesidad del usuario, se plantearán los requerimientos necesarios para implementarlos en los diferentes sistemas y uso de herramientas tecnológicas	Año 2023
	Implementación		0%	Etapa N°.1: Planeación. Etapa N°. 2: Análisis de requerimientos Etapa N°. 3: Compra de equipo-SICOP Etapa N°. 4: Instalación y configuración Etapa N°. 5. Pruebas Etapa N°. 6. Puesta en producción	Año 2024
	Implementación	Implementación de acciones para digitalización del expediente personal	60%	Etapa N°.1: Planeación. Etapa N°. 2: Análisis de requerimientos Etapa N°. 3: Ejecución de digitalización Etapa N°. 4: Revisión y validación Etapa N°. 5. Puesta en producción en el gestor documental	Año 2023-2024
PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
Gestión de Audiencias Orales	Implementación	Equipo de trabajo compuesto por Hazel Jiménez, Arlene González, Cynthia Arguedas, Adolfo Vega y Ronald Vargas	66%	Monitoreo diario por parte del personal del proceso de tecnologías de información para verificar el correcto funcionamiento. El avance es medido por la cantidad de meses que han concluido y que se ha dado el monitoreo.	Año 2023

	Mejora continúa	Ajustes al sistema requeridos	0%	Se realiza una evaluación del Sistema en funcionamiento para determinar nuevos requerimientos o ajustes necesarios al sistema	Año 2024
PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
Sistema de Evaluación del desempeño	Desarrollo de curso de acción	En las reuniones del proyecto de Hacienda Digital se ha evidenciado que será tomado en cuenta en el sistema, por lo cual el Tribunal no implementará un sistema de evaluación de desempeño	100%	Se considera en el proyecto de Hacienda Digital	Año 2023
PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
Automatización de los libros contables (libros contables digitales)	Gestión del Sistema en operación	Contrato de mantenimiento preventivo y evolutivo	100%	Implementación de automatización de los libros contables	Año 2023
	Mejora continúa	Sensibilización con los usuarios de las nuevas funcionalidades e interacción con usuario	100%	Sensibilización preliminar con la transición del Tribunal en la gestión del Expediente y el modelo de atención	Año 2023
		Implementación de las nuevas funcionalidades	100%	Se implementa en el año 2023	Año 2023
		Ajustes al sistema requeridos	0%	Se realizará una evaluación del Sistema en funcionamiento para determinar nuevos requerimientos o ajustes necesarios al sistema	Año 2024
PROYECTO	ESTADO	DESCRIPCIÓN	GRADO DE AVANCE	OBSERVACIONES	PLAZO
Proyecto Hacienda Digital	Conformación del equipo del Tribunal vinculado al proyecto de Hacienda Digital	El equipo se encuentra conformado por el Sr. Ronald Vargas, Sr. Adolfo Vega, Sra. Lidiette Chacón, Sra. Vanessa Rodríguez, Sr. Jeffrey Ureña, Srita. Damaris Mora y Sr. Luis Socatelli como coordinador	15%	Se tiene por conocido el proyecto y esualcance y anexa cronograma del proyecto	Año 2023



Servicio al usuario:

- a. Se rectificaron los roles de atención al usuario.
- b. Seguimiento de la gestión de estadísticas de atención del usuario.
- c. Seguimiento de la gestión del área sustantiva a efecto de apalancar los procesos de resolución de expedientes que ingresan al Tribunal, por medio de los informes mensuales.
- d. Mejoramiento de la gestión de reportes del Sistema Digital de Gestión de Expedientes, en donde se realizó la gestión del sello digital, conocimiento del estado del expediente y actualmente con la gestión de prueba para mejor resolver.
- e. Actualmente se encuentra en proceso el análisis de optimización de procesos para mejor la condición de la ruta de calidad del expediente.

Recursos Humanos:

- a. Implementación del Plan Estratégico de Recursos Humanos.
- a. Se encuentra en desarrollo la gestión de cálculo de beneficios a empleados, así como el cálculo de cesantía para aplicación con la Normas Internacionales de Contabilidad.
- b. Seguimiento en la gestión de evaluación del desempeño.
- c. Agenda de abordaje del clima organizacional.
- d. Coadyuvancia en el conocimiento e implementación de las políticas que se dicten en materia de acoso laboral a los funcionarios del Tribunal.
- e. Coadyuvancia en las acciones encaminadas a la gestión de la salud ocupacional de los funcionarios del Tribunal.
- f. Coadyuvancia en las acciones encaminadas al fortalecimiento del teletrabajo a nivel institucional.
- g. Coadyuvancia en la gestión del Programa de Ética y procedimiento para la presentación de denuncias planteadas ante la comisión de ética, valores y clima organizacional.

h. Se ha implementado el Plan de Sucesión del Tribunal Registral Administrativo.

i. Proyecto de Digitalización del Expediente Personal.

Archivo Central y Biblioteca

- a. Se ha escalado el Sistema Gestor Documental en materia de recursos humanos, actas y control de acuerdos, permisos con goce de salario.
- b. Se ha dado seguimiento a la gestión de mejora de la Biblioteca Digital.
- c. Se emitió y actualizó normativa vinculada al proceso de gestión documental.
- d. Se ha dado seguimiento a las tablas de plazos para la gestión documental por parte del Archivo Central.
- e. Seguimiento a los informes solicitados por el Archivo Central.
- f. Se han registrado al menos dos donaciones adicionales a la Biblioteca de la institución: Dr. Carlos Corrales Solano (QEPD).
- g. Se ha coadyuvado en la gestión del Proyecto de Digitalización del Expediente Personal.

Mantenimiento del edificio

- a. Se han optimizado los costos de contratos de mantenimiento de conformidad con las restricciones presupuestarias.
- b. Se ha dado seguimiento de los consumos del servicio de electricidad, combustibles fósiles y agua potable.
- c. Se le ha dado seguimiento a la gestión de iluminación del edificio.
- d. Seguimiento del mantenimiento del equipo móvil, con el objetivo de realizar revisiones semanales y mensuales.
- e. Se encuentra en proceso la gestión de instalación de escaleras externas para el edificio.

- f. Se ha dado mantenimiento a todos los equipos activos de la institución.
- g. Se ha dado seguimiento a las garantías de los equipos, manteniéndose pendiente a la fecha la de las sillas del Sala de Sesiones, iluminación externa y ascensor.

4. Evaluación del Plan de Mejora del Año 2019 -2020

Como parte de autoevaluación, también corresponde realizar una revisión del Plan de Mejora del año 2019 – 2020 que se había diseñado para determinar aspectos vinculados a su cumplimiento y gestión, que se detalla a continuación:

**CUADRO NO. 2
ESTADO DEL PLAN DE MEJORA DE LA AUTOEVALUACIÓN DEL SISTEMA DE
CONTROL INTERNO DEL AÑO 2021 -2022**

PROCESO: PLANIFICACIÓN				
NO. DE MEJORA	ACCIÓN	ESTADO	FECHA PROPUESTA DE REALIZACIÓN	ESTADO
1.1.	Actualización de normativa de vinculación Plan – Presupuesto con el Ministerio de Justicia y Paz – Presupuesto por programas	El año 2020 y el año 2021 ha sido un proceso de integración con el Ministerio de Justicia y Paz (MJP). Sin bien, se la logrado hacer una revisión de los indicadores de desempeño y el alineamiento con las directrices del MJP, el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Planificación y Política Económica. Sin embargo, se hace necesario actualizar lo correspondiente a la gestión de vinculación Plan Anual Institucional, Plan Operativo y Presupuesto de cara a estos nuevos procesos.	I Semestre del año 2022	Finalizado y revisión para el año 2023

1.2.	Actualización de normativa presupuestaria	<p>Tal y como se indicó en el punto anterior, se hace necesario realizar una revisión y actualización de la normativa presupuestaria interna de tal forma que se pueda armonizar con los nuevos procesos de formulación, aprobación, ejecución y liquidación presupuestaria.</p> <p>Se destaca que si bien, se ha tenido en la agenda de trabajo de la Dirección Administrativa, ciertamente ha habido muchos cambios de camino con el Ministerio de Hacienda en la gestión presupuestaria que han cambiado toda la forma de operación en la institución y que muchas de estas actividades han sido intempestivas por los entes de control superior, pues han tenido que adoptar procedimientos que no existían. Esto consecuentemente ha derivado en gestiones de cambios significativos en los procesos que no ha sido posible generarlo en los procedimientos por esta coyuntura.</p>	I Semestre del año 2022	Finalizado
PROCESO: FINANCIERO - CONTABLE				
NO. DE MEJORA	ACCIÓN	ESTADO	FECHA PROPUESTA DE REALIZACIÓN	ESTADO
2.1.	Seguimiento y aplicación de las	Con la vigencia de las nuevas políticas de NIC	II – SEM - 2021 II – SEM – 2022	En proceso finalización de dos puntos vinculados vacaciones y cesantía

	Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público y contratación de asesoría para gestión de aplicación de las NIC SP	SP 2021, se implementó la nueva guía de autoevaluación con el objetivo de desarrollar las nuevas brechas, que corresponde a un 1% del total de la normativa. Para lo anterior, se anexa el detalle de la gestión para cerrar las brechas respectivas a este informe.	HASTA EL 01-07-2023	
2.2.	Contratación de Servicio de Auditoría Externa	Se tiene debidamente programada la gestión de contratación del servicio de auditoría externa.	I –SEM-2022	Finalizado
PROCESO: CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL				
NO. DE MEJORA	ACCIÓN	ESTADO	FECHA PROPUESTA DE REALIZACIÓN	ESTADO
3.1.	Seguimiento al Plan de Mejora del año 2019-2020	Se realizó evaluación del Control Interno del Año 2020 - 2021 y así se define el Plan de Mejora respectivo para los años 2021 - 2022	II – SEM - 2022	Finalizado
3.2.	Implementación de Modelo de Madurez de la Gestión del Control Interno de la Contraloría General de la República	Esta actividad se piensa retomar con una charla introductoria para el equipo de trabajo de la Comisión de Control Interno para determinar el curso de acción al respecto.	II – SEM - 2021	Finalizado
PROCESO: CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA				
NO. DE MEJORA	ACCIÓN	ESTADO	FECHA PROPUESTA DE REALIZACIÓN	ESTADO
4.1.			I SEM 2022	Finalizado

	Actualización de normativa del Proceso de Contratación Administrativa	En virtud que la Ley de Contratación Administrativa fue reformada en el año 2021, exige que se realice una capacitación y una nueva reforma al Reglamento Interno de Contratación Administrativa. Siempre y cuando el Poder Ejecutivo promulgue el Reglamento respectivo.		
PROCESO: PRESUPUESTO				
NO. DE MEJORA	ACCIÓN	ESTADO	FECHA PROPUESTA DE REALIZACIÓN	ESTADO
5.1.	Emisión de Informes de ejecución presupuestaria mensuales para su monitoreo	En el año 2020 y 2021 se han emitido los informes de ejecución presupuestaria que han permitido tomar los correctivos correspondientes en la gestión presupuestaria y el cumplimiento de metas, aspecto fundamental para realizar una ejecución presupuestaria óptima, además del cumplimiento de la normativa respectiva.	Durante el año 2021 y 2022	Finalizado
5.2.	Desarrollo del marco normativo en el proceso de formulación, aprobación, ejecución y liquidación presupuestaria	El proceso de integración con el Ministerio de Justicia y Paz ha sido poco planificado por el Ministerio de Hacienda, aspecto que ha incidido en la regeneración de procesos producto de esta incertidumbre, por lo cual se plantea realizar la armonización del marco legal del Tribunal en materia de presupuesto.	Agosto del año 2022	Finalizado

PROCESO: MANTENIMIENTO DE EDIFICIO				
NO. DE MEJORA	ACCIÓN	ESTADO	FECHA PROPUESTA DE REALIZACIÓN	ESTADO
6.1	Seguimiento en la gestión de mantenimiento del Edificio	Seguimiento a los Informes Mensuales de Gestión de Mantenimiento del Edificio	Durante el año 2022	Finalizado
6.2	Rentabilidad ambiental	Seguimiento de la gestión de indicadores ambientales y de optimización de costos en la operación del edificio.	Durante el año 2022	Finalizado
PROCESO: TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN				
NO. DE MEJORA	ACCIÓN	ESTADO	FECHA PROPUESTA DE REALIZACIÓN	ESTADO
7.1	Actualización de normativa vinculada a los procesos de tecnología de la información	En el año 2020 y 2021 se realizó un gran trabajo de actualización de la normativa de tecnologías de la información.	Durante el año 2022	Finalizado y en proceso la gestión de las Normas de Ticís del MICITT
7.3	Seguimiento de agenda de trabajo del proceso de tecnologías de la información.	En el tercer trimestre se actualizó toda la gestión de los proyectos de tecnologías de la información, mismo que tiene programadas actividades durante el año 2021 y 2022 que se anexa a este documento.	Durante el año 2021 y 2022	Finalizado
PROCESO: ARCHIVO				
NO. DE MEJORA	ACCIÓN	ESTADO	FECHA PROPUESTA DE REALIZACIÓN	ESTADO
8.1	Desarrollo evolutivo del Sistema Gestor Documental	El Sistema Gestor Documental se finalizó en noviembre del año 2020. Sin embargo, se tiene un proceso evolutivo en la gestión documental con el objetivo de ir sumando	Durante el año 2021 y 2022	Finalizado

		procesos que aún se tienen en formato físico y por ende se empezarán a adicionar a esta herramienta y que están en la órbita de los proyectos de TIC's y que son ejecutados por el Proceso de Archivo Central		
8.2	Actualización normativa en el ámbito documental	El proceso evolutivo que ha tenido la gestión documental ha exigido una revisión general del marco normativo que ha sido continuo durante el año 2020 y 2021 y que también se programa para el año 2022	Durante el año 2021 y 2022	Finalizado
8.3	Seguimiento a los servicios de Biblioteca Virtual	En el tercer trimestre se finalizó el proyecto de Biblioteca Virtual y se ejecutará la producción respectiva con los usuarios internos y externos del Tribunal. Sin embargo, se hace necesario realizar el seguimiento de la gestión del proyecto para determinar nuevos requerimientos evolutivos que planten los usuarios.	Durante el año 2022	Finalizado
PROCESO: RECURSOS HUMANOS				
NO. DE MEJORA	ACCIÓN	ESTADO	FECHA PROPUESTA DE REALIZACIÓN	ESTADO
9.1	<p>a. Realizar el Plan Estratégico de Recursos Humanos con el objetivo de desarrollar una adecuada programación de la nivelación del recurso humano, así como un desarrollo integral del proceso de recursos humanos en el Tribunal.</p> <p>b. Gestionar los reportes de los</p>	La agenda del proceso de gestión institucional de recursos humanos se ha ampliado a una serie de tareas orientadas al mejoramiento de toda la estructura ocupacional y además en el proceso de desarrollo de la agenda del Mejoramiento de la Capacidad Institucional, por lo que resulta fundamental detallar en este plan de mejora las acciones que	Durante el año 2021 y 2022	Finalizado, sin embargo, hay proyectos que son continuos y evolutivos que se encuentran en el Pla de Mejora.

	<p>Módulos de Recursos Humanos del Sistema de Administración Financiera, para el seguimiento de los procesos de recursos humanos en materia de planilla, gestión de vacaciones, carrera profesional y otros ítems relacionados.</p> <p>c. Coadyuvar en el conocimiento e implementación de las políticas que se dicten en materia de acoso laboral a los funcionarios del Tribunal.</p> <p>d. Coadyuvar en las acciones encaminadas a la gestión de la salud ocupacional de los funcionarios del Tribunal.</p> <p>e. Coadyuvar en las acciones encaminadas al fortalecimiento del teletrabajo a nivel institucional.</p> <p>f. Coadyuvar en la gestión del Programa de Ética y procedimiento para la presentación de denuncias planteadas ante la comisión de ética, valores y clima organizacional.</p> <p>g. Coadyuvar en el mejoramiento del Clima Organizacional del Tribunal Registral Administrativo.</p> <p>h. Dirigir y asesorar en la gestión de la evaluación del desempeño a las</p>	<p>se encuentran en desarrollo y de las cuales siguen procesos de seguimiento</p>		
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	--	--

<p>diferentes unidades del Tribunal Registral Administrativo.</p> <p>i. Implementar el Plan de Sucesión del Tribunal Registral Administrativo.</p> <p>j. Acompañar en la gestión de cambio institucional referido a los roles de tareas para el proceso de interoperatividad con el usuario externo.</p> <p>k. Implementar el proyecto vinculado a la gestión de recursos humanos del nuevo Sistema de Hacienda Digital.</p> <p>l. Realizar estudio de cargas de trabajo para nivelar el recurso humano de la institución-</p> <p>m. Continuar con la evaluación del clima organizacional en la institución y planes de abordaje para su mejoramiento.</p> <p>n. Realizar la revisión y actualización de la normativa vinculada a la gestión de recursos humanos con el objetivo de mantenerla actualizada.</p> <p>o. Desarrollar una metodología para medir el impacto de la capacitación en las personas funcionarias del Tribunal.</p>				
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

	<p>p. Operar la gestión del Sistema de Hacienda Digital del Ministerio de Hacienda.</p> <p>q. Analizar los procesos de recursos humanos que aún tienen un contenido físico para generar un proceso digital.</p>			
PROCESO: SUSTANTIVO				
NO. DE MEJORA	ACCIÓN	ESTADO	FECHA PROPUESTA DE REALIZACIÓN	ESTADO
10.1	Mejoramiento de la gestión de la ruta crítica del expediente para mejorar los plazos de resolución	En el año 2020 y 2021 se ha dado un gran impulso a los detalles de reportes de la gestión sustantiva y por ende se tiene en desarrollo una serie de mejoras que puedan identificar correctamente la gestión del expediente, misma que se espera finalizar en sus etapas en el cuarto trimestre del año 2021 y evolucionar a la gestión Inter operativa.	Año 2021 y 2022	Finalizado
10.2	Aplicación de la Modalidad de Oralidad	En el año 2021 se finalizó la gestión de cambio normativo para actualizar la gestión de la audiencia bajo la modalidad virtual, aspecto del cual se espera tener próximamente la experiencia en esta modalidad.	Durante el año 2021 y 2022	Finalizado

10.3	Mejoramiento del proceso de interacción con los usuarios en el Sitio Web del Tribunal	En el año 2021 se está en proceso de finalizar los reportes y puesta a disposición del usuario la gestión del expediente del Tribunal para que las partes puedan consultar el expediente y por ende tener mayor interacción, transparencia y rendición de cuentas en la gestión del expediente del Tribunal	Durante el año 2021 y 2022	Finalizado
10.4	Estandarización en la gestión de redacción de las resoluciones emitidas por el Tribunal en el proceso sustantivo	En este punto se emitió en el tercer trimestre del año 2020 la guía de redacción y citas con el objetivo de mejorar el contenido de la gestión de redacción. Por lo que corresponde en este momento el seguimiento y cumplimiento de estas disposiciones	Durante el año 2021 y 2022	Finalizado
10.5	Seguimiento de estadísticas vinculadas a la gestión del usuario	Si bien en el año 2021 y 2022 se ha llevado todo un proceso de seguimiento de la gestión institucional en atención al usuario, corresponde en el proceso de virtualización e interacción, un análisis cualitativo de la gestión de usuarios, para identificar las consultas predictivas y poder procesar mediante un chat bot con la definición de plataforma de atención en el front desk y el end desk definido en la política de interacción virtual	Durante el año 2021 y 2022	Finalizado y en proceso evolutivo

PROCESO: NIVEL DIRECTIVO				
NO. DE MEJORA	ACCIÓN	ESTADO	FECHA PROPUESTA DE REALIZACIÓN	RESPONSABLE
11.1.	Transición del Sistema de Generación de Actas y Acuerdos hacia el Sistema Gestor Documental	En el tercer trimestre del año 2021 se realizó una valoración del Sistema de Actas y Gestión de Acuerdos vigentes, estableciendo un plan de acción para que el Sistema Gestor Documental absorba naturalmente este proceso	Durante el año 2021 y 2022	En proceso finalizando para el año 2023.
11.2.	Seguimiento de gestión STAFF	Los Miembros del Tribunal han desarrollado dos líneas de acción en seguimiento de la gestión STAFF referida a la Asesoría Legal, mediante la entrega de informes de gestión y de la Auditoría Interna, mediante el seguimiento de las recomendaciones a las diferentes áreas.	Durante el año 2021 y 2022	En proceso continuo
5.2.	Análisis de la vinculación del Sistema de Administración Financiera (SAF) con el Sistema de Información de Gestión Financiera del Ministerio de Justicia (SIGAF)	Este punto fue abordado en las reuniones de coordinación previa con el Ministerio de Hacienda y Justicia y Paz para la incorporación del Tribunal en el presupuesto de esta entidad. Sin embargo, la única acción posible que visualizó el Ministerio de Hacienda es la carga de la información por vía manual de los datos previamente gestionados en el Sistema de Administración Financiera, y que se espera poder operar en su totalidad con la entrada del Proyecto de Hacienda Digital.		

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

En cuanto al detalle de las preguntas indicadas como negativas se tiene la siguiente situación:

CUADRO NO. 3 DETALLE DE PREGUNTAS INDICADAS COMO NEGATIVAS Y GESTIÓN VINCULADA

7.7	¿Se evalúa, por lo menos una vez al año, la satisfacción de los usuarios (personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, según corresponda) con respecto al servicio que presta la institución, incluyendo el apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad?	a) Informe del estudio de satisfacción de los usuarios para el periodo	NO
-----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------	----

A partir de la anterior evaluación, se incluirá en los servicios en línea una evaluación de los servicios para los usuarios para mejorar la percepción de las mejoras a utilizar.

5. Fuentes consultadas

Documentación generada por las diferentes áreas de la Institución.