

TRIBUNAL REGISTRAL ADMINISTRATIVO (TRA)

Carta de Gerencia CG1-2021

Informe final

San José, 23 de setiembre del 2022

Señores
Órgano Colegiado
Tribunal Registral Administrativo (TRA).

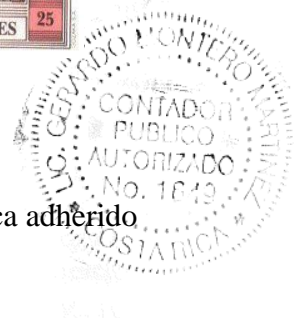
Según nuestro contrato de servicios, efectuamos la visita de auditoría externa correspondiente al período 2021, al **Tribunal Registral Administrativo (TRA)** y con base en ese examen efectuado, observamos ciertos aspectos referentes al sistema de control interno y procedimientos de contabilidad, los cuales sometemos a consideración de ustedes en esta carta de gerencia CG1-2021.

Considerando el carácter de pruebas selectivas en que se basa nuestro examen, ustedes pueden apreciar que se debe confiar en métodos adecuados de comprobación y de control interno, como principal protección contra posibles irregularidades que un examen basado en pruebas selectivas puede no revelar, si es que existiesen. Las observaciones no van dirigidas a funcionarios o empleados en particular, sino únicamente tienden a fortalecer el sistema de control interno y los procedimientos de contabilidad.

Agradecemos una vez más la colaboración recibida de los funcionarios y colaboradores del **Tribunal Registral Administrativo (TRA)** y estamos en la mejor disposición de ampliar o aclarar el informe que se adjunta en una sesión conjunta de trabajo cuando nos convoquen.

DESPACHO CARVAJAL & COLEGIADOS
CONTADORES PÚBLICOS AUTORIZADOS

Lic. Gerardo Montero Martínez
Contador Público Autorizado número 1649
Póliza de Fidelidad número 0116 FIG 7
Vence el 30 de setiembre del 2023.



“Timbre de Ley No. 6663 por €25.00 del Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica adherido y cancelado en el original”.

TRABAJO REALIZADO

A continuación, presentamos los procedimientos de evaluación de control interno y pruebas sustantivas de auditoría, aplicados durante nuestra visita al **Tribunal Registral Administrativo (TRA)**, así como los resultados obtenidos:

a) Procedimientos generales

Manuales de Procedimientos y evaluación de control interno

- Solicitamos los manuales de procedimientos y reglamentos internos establecidos por el Tribunal Registral Administrativo de las diferentes áreas.
- Realizamos la evaluación de control interno de las diferentes áreas, con el fin de evaluar y conocer el manejo operativo de diversos aspectos que tienen influencia en el proceso de preparación y presentación de los estados financieros del Tribunal Registral Administrativo (TRA).

Lectura de leyes y normativa aplicable

- Evaluamos el sistema de control interno de acuerdo con el Manual sobre Normas Técnicas y Control Interno para la Contraloría General de la República, así como las normas y procedimientos de auditoría aplicables.
- Consultamos las leyes y normativa vigente que tiene relación con el funcionamiento del Tribunal Registral Administrativo durante las revisiones que realizamos.

Resultado de la revisión:

Como resultado de nuestra revisión de los documentos antes descritos no determinamos situaciones referentes al sistema de control interno que deban ser presentadas.

Lectura de actas del Órgano Colegiado

- Realizamos la lectura de actas del Órgano Colegiado, correspondientes al periodo comprendido de enero a diciembre del 2021, con el fin de conocer algún acuerdo relevante para la auditoría.
- Requerimos la certificación de actas donde se nos indicara que todos los acuerdos emitidos por el Órgano Colegiado fueron transcritos al libro de actas y son copia fiel de las sesiones efectuadas por el Tribunal Registral Administrativo (TRA), al 31 de diciembre del 2021.

Resultado de la revisión:

Mediante la lectura de actas del Órgano Colegiado, verificamos que se mantiene un constante monitoreo y control de las operaciones.

Las actas emitidas para este periodo en revisión corresponden a las siguientes:

Órgano	Acta inicial	Fecha acta inicial	Acta final	Fecha acta final
Órgano Colegiado	01-2021	14/01/2021	56-2021	16/12/2021

Lectura de correspondencia

Solicitamos la correspondencia recibida y enviada por parte de la Contraloría General de la República (CGR) y otras entidades al 31 de diciembre de 2021.

Resultado de la revisión:

De acuerdo con la revisión de la lectura de correspondencia recibida y enviada por la Contraloría General de la República (CGR), observamos los oficios enviados por el ente fiscalizador y corresponden a asuntos de procesos ajenos al Proceso Contable, estos fueron dirigidos al jerarca y al director administrativo, se adjunta detalle de los oficios enviados por la Contraloría:

- 1) Oficio DFOE-CAP-0506 (11773) del 10 de agosto de 2021, con el asunto ‘Comunicación de inicio del seguimiento de la gestión pública sobre el uso del Sistema de compras Públicas en las instituciones públicas’.
- 2) Oficio DFOE-CAP-0579 (12874) del 31 de agosto de 2021, con el asunto ‘Remisión de resultados del informe No DFOE-CAP-SGP-00002-2021, ‘Seguimiento de la gestión pública sobre las medidas tomadas por las instituciones ante la derogatoria de las Normas Técnicas para la Gestión y control de las Tecnologías de Información’.
- 3) Oficio DFOE-CAP-1159 (21423) del 25 de noviembre de 2021, con el asunto ‘Remisión del informe No DFOE-CAP-SGP-00006-2021 sobre la capacidad de gestión institucional.

Solicitud de carta de litigios a abogados

- Solicitamos la carta de abogados a la Unidad de Asesoría Jurídica donde se nos indicaran aquellos litigios que se encuentran en contra o a favor del Tribunal Registral Administrativo (TRA).

Resultado de la revisión:

Como resultado de nuestra revisión de los procesos y documentos antes descritos, las situaciones que representen un riesgo para la Institución se detallan en la nota 35 Pasivos Contingentes de los Estados Financieros del Tribunal Registral Administrativo (TRA) al 31 de diciembre de 2021.

Control interno

- Realizamos los cuestionarios de control interno de las cuentas de efectivo, bienes no concesionados, inventarios, ingresos y gastos, con la finalidad de verificar si los procedimientos utilizados son los óptimos y se siguen con los lineamientos correspondientes.

Resultado de la revisión:

De acuerdo con la revisión efectuada, determinamos que no existen situaciones que informar a la administración.

Lectura de informes emitidos por la auditoría interna

- Solicitamos los informes de auditoría interna emitidos en el periodo de enero a diciembre de 2021, para determinar hechos relevantes que se deban tomar en cuenta en esta visita de auditoría.
- Realizamos la lectura de los informes más relevantes de Auditoría Interna, correspondientes al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2021.

Resultado de la revisión:

De acuerdo con la revisión de la lectura de los informes de auditoría interna durante el periodo 2021, no se presentaron situaciones que deban ser mencionadas.

b) Efectivo

- Realizamos una cédula sumaria comparativa, con el fin de determinar las variaciones al 31 de diciembre del 2021 con los saldos del periodo anterior de la cuenta de efectivo.
- Revisamos las conciliaciones bancarias de las diferentes cuentas corrientes que mantiene el Tribunal Registral Administrativo (TRA) al 31 de diciembre del 2021 y realizamos los siguientes procedimientos:
 - ✓ Verificamos que se realizaran conciliaciones bancarias mensuales.
 - ✓ Verificamos que presentaran las firmas de “hecho por” y “revisado por”.
 - ✓ Verificamos que las cuentas bancarias que respaldan las conciliaciones se encuentren a nombre del Tribunal Registral Administrativo (TRA).
 - ✓ Verificamos que en las conciliaciones se especifique el tipo de moneda de cada cuenta corriente.
 - ✓ Revisamos que el movimiento contable coincida con el saldo mostrado en la conciliación a la fecha de corte.
 - ✓ Dimos seguimiento al saldo según el Banco hasta el estado bancario de corte.
 - ✓ Dimos seguimiento al saldo según libros hasta el libro mayor general.
 - ✓ Pusimos a prueba la exactitud aritmética de la conciliación bancaria.
 - ✓ Revisamos la antigüedad de las partidas pendientes en las conciliaciones bancarias.

- ✓ Dimos seguimiento a los depósitos en los montos en tránsito hasta el estado bancario de corte y determinamos si fueron registrados en el periodo apropiado.
- Solicitamos los arqueos de caja chica, efectuados en el periodo 2021.
- Seleccionamos una muestra de ingresos y egresos de la cuenta de efectivo y revisamos la debida documentación de respaldo y los atributos de control interno.
- Efectuamos el procedimiento de confirmaciones de saldos de todas las cuentas bancarias con corte al 31 de diciembre del 2021.

Resultado de la revisión:

Con base en las pruebas de auditoría realizadas determinamos que la cuenta de efectivo presenta un nivel de riesgo bajo; ya que no determinamos situaciones particulares respecto al control interno que deban informarse en esta carta de gerencia.

c) Cuentas por cobrar

- Realizamos una cédula sumaria comparativa, con el fin de determinar las variaciones al 31 de diciembre del 2021 con los saldos del periodo anterior de las cuentas que componen las cuentas por cobrar.
- Solicitamos la documentación correspondiente al depósito de garantía corte al 31 de diciembre del 2021.

Resultado de la revisión:

Con base en las pruebas de auditoría realizadas no determinamos situaciones particulares respecto al control interno que deban de informarse. Por lo que podemos indicar que las cuentas por cobrar presentan un nivel de riesgo bajo.

d) Inventario

- Realizamos una cédula sumaria comparativa, con el fin de determinar las variaciones al 31 de diciembre del 2021 con los saldos del periodo anterior de las cuentas que componen el inventario.
- Solicitamos el registro auxiliar del inventario y realizamos una verificación aritmética del mismo y cotejamos el saldo presentado en el registro auxiliar con el registro contable al 31 de diciembre del 2021.
- Realizamos una toma física aleatoria de los inventarios mantenidos en la fecha de nuestra revisión del Tribunal Registral Administrativo (TRA).
- Indagamos sobre las tomas físicas realizadas por parte de la administración durante el periodo de revisión al 31 de diciembre del 2021.

- Indagamos sobre el registro del deterioro del inventario al 31 de diciembre del 2021.

Resultado de la revisión:

De conformidad con las verificaciones efectuadas consideramos que los saldos de la cuenta de inventarios al 31 de diciembre del 2021 se encuentran debidamente justificados y respaldados, por tanto consideramos que la cuenta presenta un nivel de riesgo bajo.

e) Gastos pagados por adelantado

- Realizamos una cédula sumaria comparativa, con el fin de determinar las variaciones al 31 de diciembre del 2021 con los saldos del periodo anterior de las cuentas que componen los gastos pagados por adelantado.
- Cotejamos el saldo del registro auxiliar de la cuenta de primas y gastos de seguro a devengar por adelantado con el mayor general, al 31 de diciembre de 2021.
- Solicitamos las pólizas vigentes que mantiene el Tribunal Registral Administrativo al 31 de diciembre de 2021.

Resultado de la revisión:

Como resultado de nuestra revisión según los procedimientos antes descritos, consideramos que la cuenta presenta un nivel de riesgo bajo, ya que no se han detectado situaciones que afectan el control interno de la Institución.

f) Bienes no concesionados

- Realizamos una cédula sumaria comparativa, con el fin de determinar las variaciones al 31 de diciembre del 2021 con los saldos del periodo anterior de las cuentas que componen los bienes no concesionados.
- Solicitamos y cotejamos el registro auxiliar con el registro contable al 31 de diciembre del 2021.
- Realizamos el recálculo de la depreciación acumulada y el gasto por depreciación del periodo 2021.
- Realizamos una toma física de activos adquiridos durante el periodo 2021 y adquiridos en otros periodos.
- Realizamos la verificación de la correcta asignación de la vida útil de los activos registrados al 31 diciembre del 2021.
- Solicitamos y revisamos una muestra de adiciones del periodo, con el fin de validar la debida documentación de respaldo.

- Solicitamos la documentación referente a la última toma física de activos realizada por parte de la administración en el periodo 2021.

Resultado de la revisión:

Mediante las pruebas aplicadas a la partida de bienes no concesionados, determinamos que los saldos se presentan de forma razonable al 31 de diciembre de 2021, por tanto, consideramos que la cuenta presenta un nivel de riesgo bajo.

g) Bienes intangibles no concesionados

- Realizamos una cédula sumaria comparativa, con el fin de determinar las variaciones al 31 de diciembre del 2021 con los saldos del periodo anterior de las cuentas que componen los bienes intangibles no concesionados.
- Cotejamos el saldo del registro auxiliar de Bienes Intangibles no concesionados con el mayor general, al 31 de diciembre de 2021.
- Realizamos el recálculo de la amortización acumulada y el gasto por amortización al 31 de diciembre de 2021 y los cotejamos con el saldo de balance a la misma fecha, para verificar que se estuviera registrando correctamente.

Resultado de la revisión:

Mediante las pruebas aplicadas a los saldos de las cuentas de Bienes Intangibles determinamos que los saldos se presentan de forma razonable al 31 de diciembre de 2021, por lo tanto consideramos que la cuenta presenta un nivel de riesgo bajo.

h) Cuentas por pagar

- Realizamos una cédula sumaria comparativa, con el fin de determinar las variaciones al 31 de diciembre del 2021 con los saldos del periodo anterior de las cuentas que componen las cuentas por pagar.
- Solicitamos y verificamos con documentación soporte el saldo de la cuenta por pagar Transferencias al Gobierno Central a pagar corto plazo al 31 de diciembre del 2021.
- Conciliamos el registro auxiliar de las cuentas por pagar garantías de cumplimiento y participación con el saldo contable al 31 de diciembre del 2021.
- Analizamos la antigüedad de las cuentas por pagar garantías de cumplimiento y participación al 31 de diciembre del 2021.

Resumen de Antigüedad Saldos Garantías de Cumplimiento

	Monto	Porcentaje
Al día	---	0,00%
De 1 a 360 días	1.134.559	12,32%
De 361 a 720 días	1.684.647	18,29%
De 721 a 1080 días	1.030.062	11,19%
De 1081 a 1440 días	1.090.730	11,84%
Más de 1440 días	4.272.229	46,39%
Total	9.208.924	100,00%

Resumen de Antigüedad Saldos Garantías de Participación

	Monto	Porcentaje
Al día	---	---%
De 1 a 360 días	---	---%
De 361 a 720 días	---	---%
De 721 a 1080 días	---	---%
De 1081 a 1440 días	---	---%
Más de 1440 días	297.642	100,00%
Total	297.642	100,00%

- Realizamos una verificación del pago posterior realizados en enero del 2022, de lo correspondiente a deudas sociales y fiscales y la cuenta por pagar por Transferencias al Gobierno Central a pagar corto plazo al 31 de diciembre del 2021.
- Solicitamos el envío de confirmaciones de saldos de las cuentas por pagar al 31 de diciembre del 2021.

Resultado de la revisión:

Con base en las pruebas de auditoría realizadas a dicha cuenta, consideramos que la cuenta presenta un nivel de riesgo bajo, sin embargo, se presenta una antigüedad importante en el auxiliar de garantía de cumplimiento y participación alrededor de 3 a 5 años, según los cuadros adjuntos:

Garantías de Cumplimiento

Moneda	Monto Colonizado	Fecha de Corte	De 721 a 1080 Días	De 1080 a 1440 Días	De 1441 a 1800 Días
		31/12/2021			
P0011 - IS CORPORACION CENTROAMERICANA S.A.					
DOL	16.067	1590	---	---	16.131

Garantías de Cumplimiento

Moneda	Monto Colonizado	Fecha de Corte	De 721 a 1080 Días	De 1080 a 1440 Días	De 1441 a 1800 Días
COL	32.000	1590	---	---	32.000
COL	15.000	1590	---	---	15.000
COL	16.800	1590	---	---	16.800
P0021 - LASER MEDICA S.A.					
COL	239.025	1590	---	---	239.025
P0025 - DISTRIBUIDORA Y ENVASADORA DE QUIMICOS S.A.					
COL	88.362	1451	---	---	88.362
P0050 - DATASOFT NETSOLUTIONS S.A.					
COL	558.720	1590	---	---	558.720
P0052 - OPTEC SISTEMAS S.A.					
COL	114.500	1173	---	114.500	---
P0058 - TICO PAGER					
COL	4.800	1590	---	---	4.800
COL	13.200	1590	---	---	13.200
P0059 - IPL SISTEMAS S.A.					
DOL	27.634	1590	---	---	27.746
P0060 - CLIMATEC S.A.					
COL	25.500	1590	---	---	25.500
COL	66.033	1590	---	---	66.033
P0061 - SPI CONSULTORES S.A.					
COL	17.750	1590	---	---	17.750
P0062 - PR ACTUALIDAD TECNICA S.A.					
COL	5.000	1590	---	---	5.000
P0063 - SPC INTERNACIONAL					
DOL	19.280	1590	---	---	19.358
P0092 - ESTEBAN MURILLO DELGADO					
COL	69.795	870	69.795	---	---
P0118 - DESARROLLOS INFORMATICOS DEINSA SOCIEDAD ANONIMA					
COL	355.350	1309	---	355.350	---
COL	64.500	1175	---	64.500	---
Totales	6.392.766		1.030.062	1.090.730	4.272.229

Garantías de Participación

Moneda	Monto Colonizado	Fecha de Corte	De 721 a 1080 Días	De 1080 a 1440 Días	De 1441 a 1800 Días
31/12/2021					
P0050 - DATASOFT NETSOLUTIONS S.A.					
COL	60.550	1590	---	---	60.550
P0058 - TICO PAGER					
COL	960	1590	---	---	960
COL	1.500	1590	---	---	1.500
P0066 - EUROMOBILIA S.A.					
DOL	18.637	1590	---	---	18.637
P0067 - SOPORTE CRITICO S.A.					
DOL	17.994	1590	---	---	17.994
P0068 - INTEGRACOM S.A.					
COL	75.000	1590	---	---	75.000
COL	7.500	1590	---	---	7.500
COL	115.500	1590	---	---	115.500
Totales	297.642		0	0	297.642

Al consultar a la administración por la antigüedad de estos saldos nos indican que entre el año 2015 y 2016, en una etapa de depuración de cuentas contables, se solicitó a Tesorería realizar la gestión de ubicación de las empresas que en aquel tiempo mantenían depósitos de garantía con el Tribunal, algunas empresas no pudieron ser ubicadas (por ejemplo, TICOPAGER) y otras aunque se les comunicó que debían solicitar la devolución no lo hicieron.

Si bien a los proveedores les corresponde hacer la solicitud de devolución de las garantías de aquellos contratos que ya terminaron y no fueron prorrogados, sin embargo, es necesario que la administración continúe con las gestiones respectivas con los proveedores para la aplicación de la devolución de estos saldos.

COMENTARIO DE LA ADMINISTRACIÓN:

A este respecto tal como fue expuesto por la señora Hazel Jimenez Zamora, asesora legal del Tribunal y el señor Luis Socatelli Porras, Director administrativo, en la reunión de cierre de la auditoría del pasado 29 de setiembre de 2022, la Dirección Administrativa puede asumir la gestión administrativa de contactar con los proveedores para incentivarlos a solicitar la devolución de las garantías vencidas dentro de las posibilidades razonables, ya que está en manos de terceros solicitar la devolución y la posibilidad de no poder contactar con algunas empresas o personas es muy probable tal como ya sucedió años atrás con la gestión realizada. Por lo anterior y según el planteamiento de la observación que hace la auditoría externa, el cumplimiento de esta se encuentra en la gestión regular que se realice y no en el resultado de la gestión realizada.

i) Provisiones por pagar

- Realizamos una cédula sumaria comparativa, con el fin de determinar las variaciones al 31 de diciembre del 2021 con los saldos del periodo anterior de las cuentas que componen las provisiones por pagar.
- Realizamos un recálculo de las provisiones de aguinaldo y salario escolar; verificamos mediante el recálculo de dichas cifras los saldos de pasivo y gasto relacionados con las mismas al 31 de diciembre de 2021.

Resultado de la revisión:

Como resultado de nuestra revisión de los documentos antes descritos, consideramos que la cuenta presenta un nivel de riesgo bajo al 31 de diciembre de 2021, ya que no se presentan situaciones a informar.

j) i) Retenciones por pagar

- Realizamos una cédula sumaria comparativa, con el fin de determinar las variaciones al 31 de diciembre del 2021 con los saldos del periodo anterior de las cuentas que componen las retenciones por pagar.
- Solicitamos el pago posterior correspondiente al pago de las cargas de la Caja Costarricense de Seguro social, cotejamos el asiento contable y el pago respectivo.

Resultado de la revisión:

Como resultado de nuestra revisión de los documentos antes descritos, consideramos que la cuenta presenta un nivel de riesgo bajo al 31 de diciembre de 2021, ya que no se presentan situaciones a informar.

k) Patrimonio

- Realizamos una cédula sumaria comparativa, con el fin de determinar las variaciones al 31 de diciembre del 2021 con los saldos del periodo anterior de las cuentas que componen el patrimonio.
- Solicitamos y verificamos los movimientos de la cuenta de patrimonio realizados en el periodo 2021.
- Requerimos una muestra de movimientos de patrimonio para validar la documentación de respaldo de los ajustes realizados durante el periodo 2021.
- Verificamos los saldos en el estado de cambios en el patrimonio al 31 de diciembre de 2021.

Resultado de la revisión:

Como resultado de nuestra revisión de los documentos antes descritos, consideramos que la cuenta presenta un nivel de riesgo bajo al 31 de diciembre de 2021, ya que no se presentan situaciones a informar.

l) Ingresos

- Realizamos una cédula sumaria comparativa, con el fin de determinar las variaciones al 31 de diciembre del 2021 con los saldos del periodo anterior de las cuentas que componen los ingresos.
- Solicitamos una muestra de los ingresos más significativos y verificamos la debida documentación de respaldo.
- Solicitamos confirmaciones de los ingresos recibido por concepto de las transferencias de Gobierno Tesorería Nacional del Ministerio de Hacienda al 31 de diciembre del 2021.

Resultado de la revisión:

Como resultado de nuestra revisión de los documentos antes descritos, consideramos que la cuenta presenta un nivel de riesgo bajo al 31 de diciembre de 2021, ya que no se presentan situaciones a informar. Sin embargo, en respuesta a la confirmación de saldos oficio TRA-DA-CO-055-2022 con fecha 15 de setiembre del 2022, en el cual se solicita los saldos girados al Tribunal Registral Administrativo por parte de la Tesorería Nacional por concepto de traslado de los ingresos específicos provenientes de Transferencias corriente del Gobierno Central, nos indica el Ministerio de Hacienda que a causa del ciberataque del que fueron víctimas en el mes de abril del presente año, no cuentan con dicha información y los expertos informáticos están trabajando en la recuperación de datos.

m) Gastos

- Realizamos una cédula sumaria comparativa, con el fin de determinar las variaciones al 31 de diciembre del 2021 con los saldos del periodo anterior de las cuentas que componen los gastos.
- Efectuamos cédulas analíticas de las cuentas de gastos más relevantes del periodo 2021 para conocer las variaciones más importantes.
- Realizamos una prueba de planillas, que consiste en la comparación de la información contable relativa a los sueldos y salarios, el reporte de la planilla de la CCSS y el reporte del INS. Adicionalmente, verificamos mediante el recálculo de dichas cifras, aquellos saldos de pasivo o gasto relacionados con la planilla.
- Verificamos una muestra de movimientos de las cuentas más relevantes de gastos del periodo 2021 y validamos su documentación de respaldo.
- Solicitamos el detalle de los días de vacaciones acumulados que presentan los funcionarios de la Institución, esto con corte al 31 de diciembre del 2021.

Resultado de la revisión:

Como resultado de nuestra revisión de los documentos antes descritos, consideramos que la cuenta presenta un nivel de riesgo bajo al 31 de diciembre de 2021, ya que no se presentan situaciones a informar.

VALORACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD FUNCIONAL DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN DEL TRIBUNAL REGISTRAL ADMINISTRATIVO.

OBJETIVO

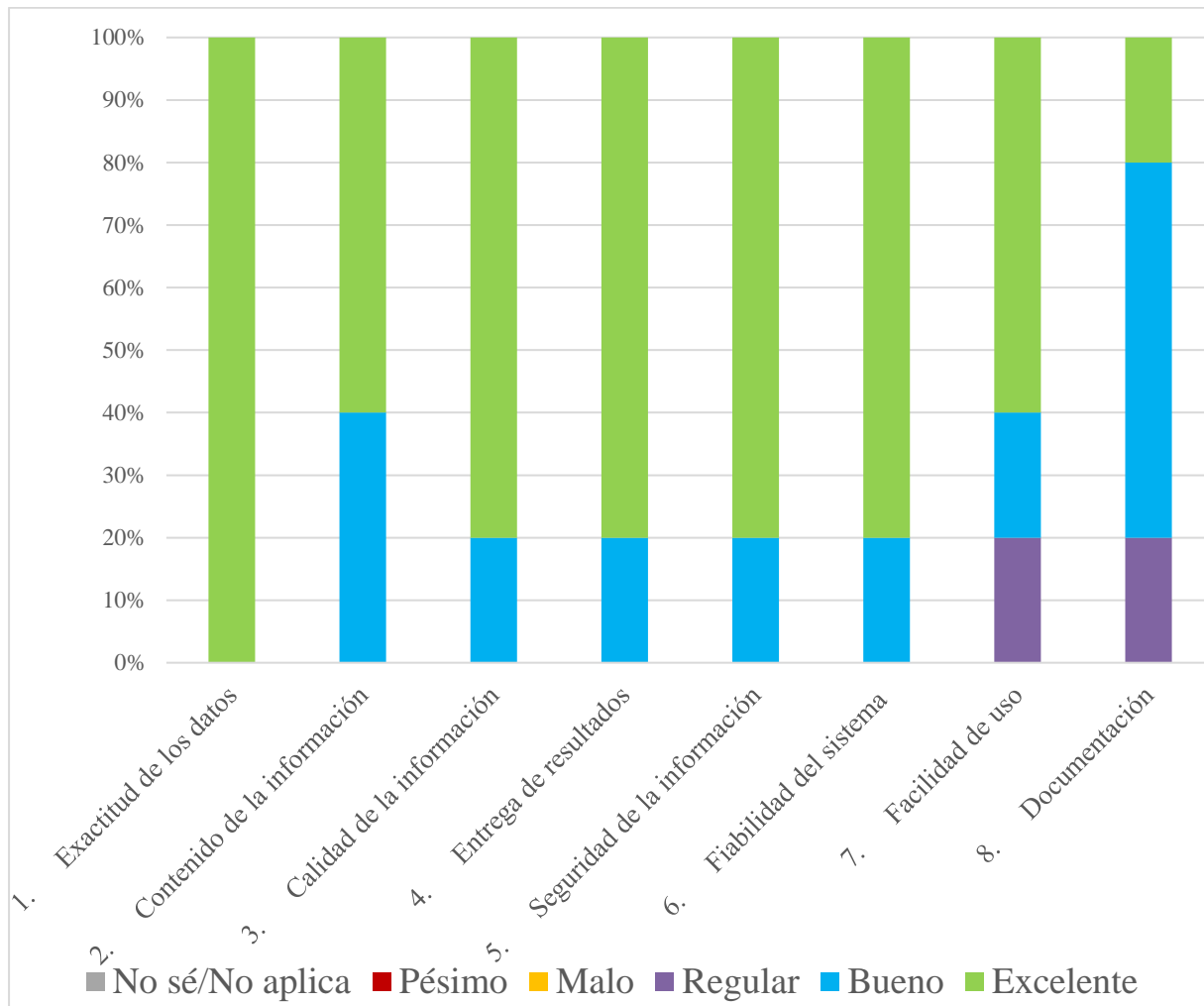
Medir el nivel de satisfacción que tiene el usuario con respecto a los sistemas de información y al servicio proporcionado por el Área de TI.

RESULTADOS

A continuación, se muestra el resultado de la evaluación realizada con respecto a la calidad funcional de los sistemas de información y al servicio proporcionado por el Área de TI, esto según la percepción de los usuarios finales. En total, seis colaboradores de la institución brindaron respuesta, las áreas de trabajo a las cuales pertenecen son; auditoría interna, tesorería y presupuesto, recursos humanos, proveeduría y proceso contable.

Información sobre el sistema de información

El siguiente gráfico muestra el resumen de respuestas por categoría, esto para atributos relacionados propiamente con el sistema utilizado.

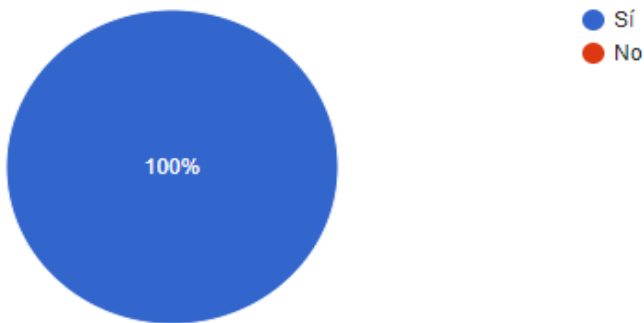


Tal y como se observa en el gráfico, las respuestas que predominan se ubican entre las valoraciones de **bueno** y **excelente**. Se denota que los usuarios muestran estar satisfechos con los sistemas que están a su disposición, no se dan calificaciones deficientes.

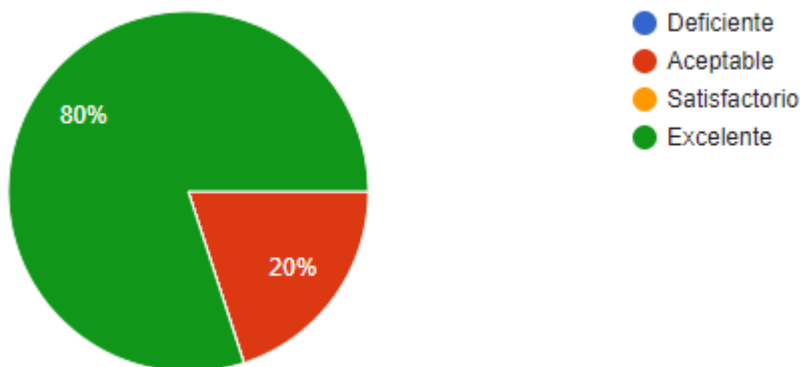
Opinión sobre el servicio proporcionado por el Área de TI

A continuación, se muestran las respuestas graficadas relacionadas con opiniones acerca del servicio proporcionado por el Área de TI.

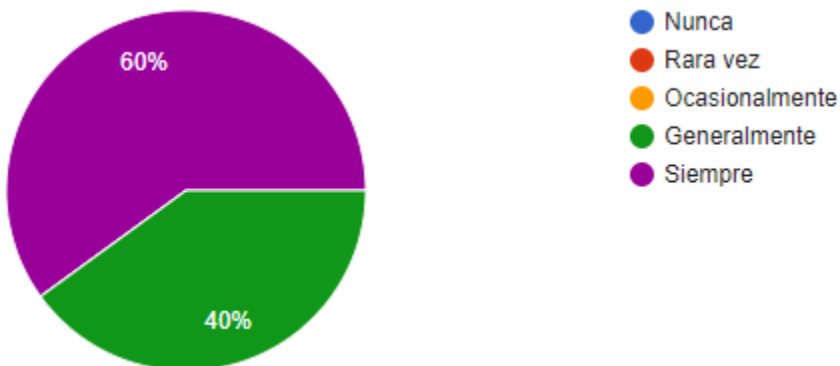
¿Considera que el Área de TI brinda los resultados esperados?



¿Cómo considera usted, en general, el servicio proporcionado por el Área de TI?



¿Existe disponibilidad del Departamento de TI para atender nuevos requerimientos?



¿Son entregados con puntualidad los trabajos solicitados al Departamento de TI?



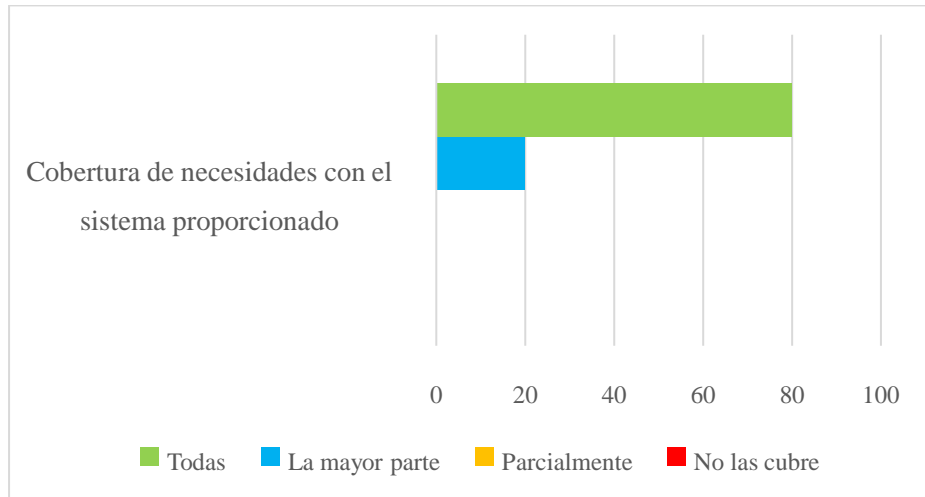
Los gráficos anteriores denotan que las áreas usuarias están satisfechas con el servicio que proporciona el Área de TI, en las respuestas ampliadas no se presentan comentarios negativos, por el contrario, comentan aspectos como:

1. Toda vez que la atención y la solución de incidentes son atendidos en forma muy eficiente.
2. Siempre están atentos a atender a los usuarios y gestionar lo que les corresponde.
3. Son muy atentos en la prestación del servicio a nosotros como usuarios a pesar de ser dos funcionarios atendiendo a 33 personas.
4. Siempre están en la mejor disposición y hace los esfuerzos necesarios para resolver situaciones.
5. Siempre atienden los nuevos requerimientos la ejecución depende de la disponibilidad de recursos en el presupuesto.
6. Se trabaja en equipo de manera que cuando hay nuevos requerimientos se gestionan en conjunto.
7. La respuesta que da TI es generalmente inmediata, y cuando no lo es porque no les ha sido posible, lo cual es poco usual.

Opinión sobre otros atributos adicionales

A continuación, se muestran las respuestas graficadas relacionadas con opiniones acerca de atributos adicionales.

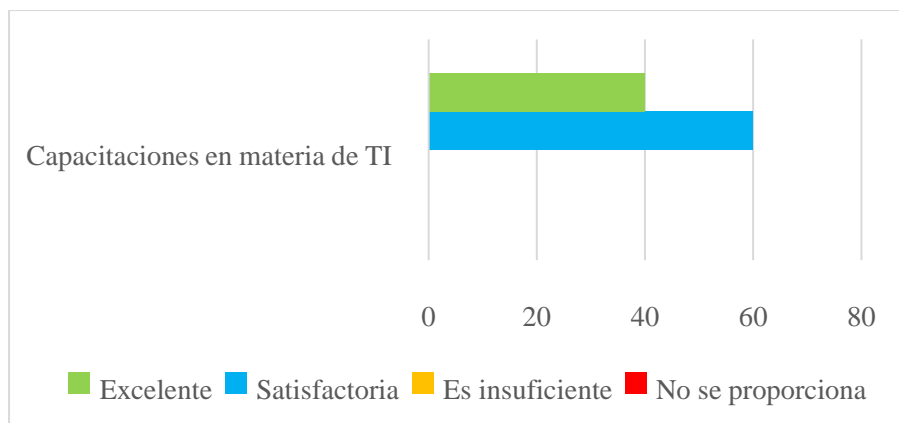
Cobertura de necesidades con el sistema proporcionado



Con respecto a los sistemas que actualmente utilizan, los usuarios exponen algunas nuevas funcionalidades que apoyarían las labores, estas son:

- Mejoras en reportes de presupuesto.
- Facilitar la búsqueda de documentos digitales en el Gestor Documental.

Capacitaciones recibidas en materia informática



El gráfico evidencia que las capacitaciones en materia informática son satisfactorias. Siempre es relevante considerar la necesidad de capacitar a las áreas usuarias con respecto al uso de sistemas, educación en temáticas tales como seguridad de la información, buenas prácticas relacionadas con TI, plataformas tecnológicas utilizadas u otras, ya que, si bien son relacionadas al campo de TI impactan las labores de las otras áreas de negocio.

Última línea...