



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (PETIC) 2025-2028

CONDICIÓN:	Nuevo
VERSION:	001

ELABORADO POR:	PROCESO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
	Ronald Vargas Bermúdez Encargado Proceso de Tecnologías de Información

APROBACIÓN: (Por el órgano Colegiado)	Sesión	Acuerdo	Fecha
	Ordinaria TRA- 0008-2025	TRA-SE-026- 2025	26/2/2025



TABLA DE CONTENIDO

CONTROL DE VERSIONES Y CAMBIOS.....	4
RESPONSABLE DE ACTUALIZACION.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
1. ASPECTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES.....	6
1.1. Estrategia institucional	6
1.2. Visión institucional.....	6
1.3. Misión institucional	6
1.4. Estructura organizacional y ocupacional.....	6
1.5. Objetivos estratégicos institucionales	8
1.6. Políticas institucionales	8
2. VINCULACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.....	9
2.1. ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.....	10
2.2. ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructura	11
2.3. ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles	11
2.4. ODS 15: Vida de Ecosistemas Terrestres.....	12
3. VINCULACIÓN CON EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO E INVERSIÓN PÚBLICA (PNDIP) 2023-2026	13
3.1. Integridad y Transparencia Institucional	13
3.2. Estado Abierto y Participación Ciudadana	14
3.3. Modernización del Estado y Mejora de la Eficiencia Institucional.....	14
3.4. Desarrollo Sostenible y Cumplimiento de Normativas Ambientales	14
3.5. Fortalecimiento de la Capacidad Institucional y Formación del Personal.....	15
4. USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL TRIBUNAL...	15
4.1. Bienes y servicios que genera	16
4.2. Usuarios directos.....	16
4.3. Usuarios indirectos.....	16
4.4. Beneficiarios	17



5. CONTEXTO DEL PETIC	19
5.1. Visión TIC	19
5.2. Misión TIC	20
5.3. Características del PETIC	20
5.4. Políticas de TIC	21
5.5. Estrategias de TIC	23
5.6. Objetivos estratégicos de TIC	24
6. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	25
6.1. Rectoría	26
6.2. Proyectos	26
6.3. Apoyo	26
6.4. Identificación de riesgos en la ejecución del PETIC	26
6.5. Lineamientos para la ejecución del PETIC	27
6.6. Sesiones de validación de proyectos y seguimiento del plan ...	27
6.7. Difusión del plan, cambios y avances	28
6.8. Capacidad instalada del recurso humano en el proceso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	29
6.9. Recursos financieros sostenibles	29
7. MATRIZ DE ACTIVIDADES O PROYECTOS CLAVE CON BASE EN EL ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES – OBJETIVOS INFORMÁTICOS	29
8. SITUACIÓN ACTUAL DE TIC	35
9. ACCIONES A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO	44
8.1. Acciones a corto plazo	45
8.2. Acciones a mediano plazo	46
8.3. Acciones a largo plazo	47



CONTROL DE VERSIONES Y CAMBIOS

Número de versión	Fecha de aprobación	Sesión en que se aprueba	Acuerdo de aprobación	Razón del cambio
001	25/2/2025	0008-2025	TRA-SE-026-2025	Plan inicial 2025-2028

RESPONSABLE DE ACTUALIZACION

Ronald Vargas Bermúdez, Tecnologías de Información



INTRODUCCIÓN

Desde el año 2010, el Tribunal Registral Administrativo (TRA) puso en marcha un Plan Estratégico de la función informática, que definió el norte a seguir en materia de tecnologías de información. De esta manera, con el presente documento se inicia un nuevo plan denominado Plan Estratégico de Tecnologías de Información y las Comunicaciones (en adelante PETIC). El PETIC tiene como objetivo fundamental ser el marco orientador de la toma de decisiones institucional en materia de tecnologías de la comunicación y de la información y se desarrolla con base en el Plan Estratégico Institucional del TRA. Lo anterior, implica que debe ser un insumo importante para el proceso de gestión institucional y para el logro de los objetivos del Tribunal Registral Administrativo, para el período comprendido entre los años 2025 al 2028.

Con el propósito de mantener este plan ajustado a las necesidades organizacionales, el PETIC, será un instrumento sujeto de mejora, y, por lo tanto, será sometido a revisiones y mejoras conforme se requiera.

Tal y como estila en los planes de esta naturaleza, se integran los objetivos organizacionales con los requerimientos de información que debe tener el Tribunal, así como el soporte de su estrategia institucional, buscando con ello fortalecer su desempeño e integrar la tecnología al desarrollo de ésta.

Finalmente, en relación con el contenido de este documento, se presenta el marco estratégico, un análisis de la situación actual del TRA en materia tecnológica, una estrategia de alineamiento del PETIC con el Plan Estratégico Institucional, los factores críticos de éxito que considera el desarrollo y ejecución de este plan, así como la descripción de los principales riesgos del PETIC.



1. ASPECTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

1.1. Estrategia institucional

El planteamiento del PETIC responde a un alineamiento con los objetivos estratégicos institucionales del TRA. Por lo anterior se definen líneas de acción que contribuyan al logro de los resultados esperados de este campo de acción y a la estrategia en general.

1.2. Visión institucional

“Ser una institución rectora en justicia administrativa, que coadyuve en la consolidación del sistema registral patrimonial y promotora del desarrollo del país, bajo los principios éticos con proyección nacional e internacional”

Ilustración 1. Visión institucional del TRA.

1.3. Misión institucional

“El Tribunal Registral Administrativo es el Órgano de desconcentración máxima adscrito al Ministerio de Justicia y Paz, superior que conoce de los recursos de apelación contra las resoluciones finales y actos en materia sustantiva que dictan los distintos Registros que conforman el Registro Nacional, garantizando la seguridad jurídica registral y una justicia administrativa pronta y cumplida, dentro del país.”

Ilustración 2. Misión institucional del TRA.

1.4. Estructura organizacional y ocupacional

El Tribunal Registral Administrativo es un órgano de desconcentración máxima, adscrito al Ministerio de Justicia y Paz, con independencia funcional y administrativa, cuya nueva estructura fue aprobada por el Ministerio de Planificación y Política Económica y que cuenta con una estructura ocupacional como se muestra.

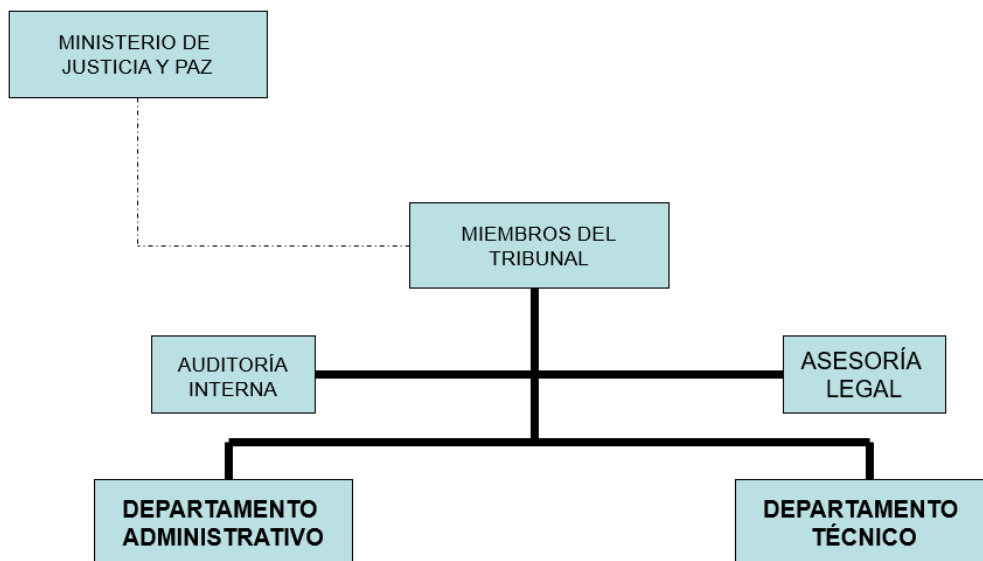


Figura 1. Estructura organizacional TRA.

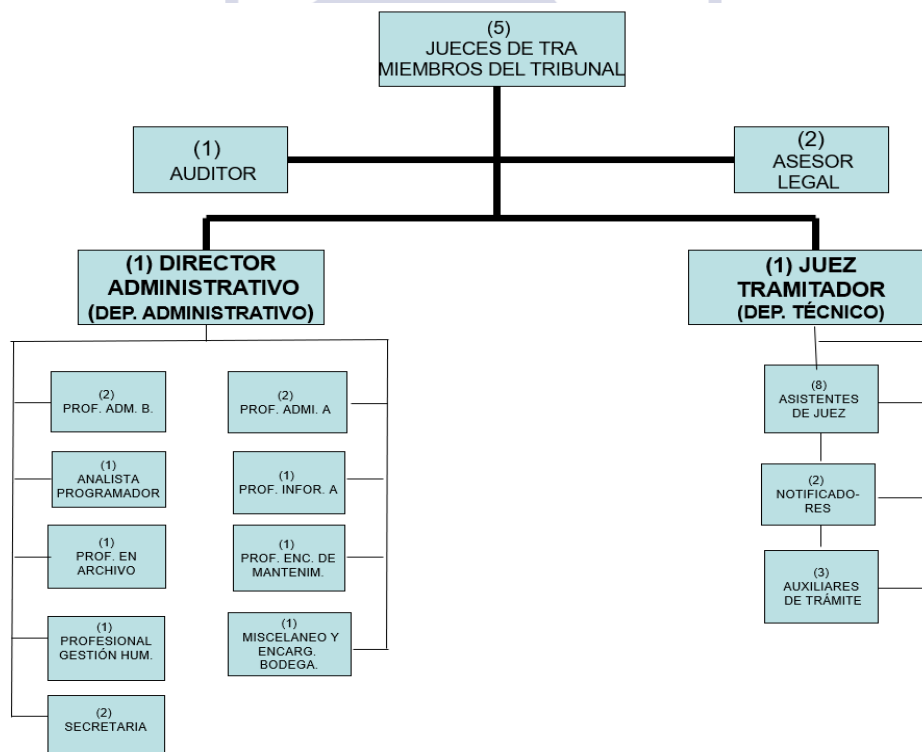


Figura 2. Estructura ocupacional TRA.



1.5. Objetivos estratégicos institucionales

- i. Optimizar los procedimientos en la resolución de expedientes ingresados al Tribunal Registral Administrativo.
- ii. Contribuir al fortalecimiento del sistema registral patrimonial del país, a través de sus resoluciones.
- iii. Fortalecer la gestión institucional con acciones y proyectos de desarrollo.

1.6. Políticas institucionales

- i. Coadyuvar en el desarrollo de la seguridad registral – notarial del país.
- ii. Impactar con las resoluciones del Tribunal los desarrollos de encadenamientos productivos y competitividad en el país.
- iii. Minimizar los tiempos de respuesta en la resolución de expedientes ingresados.
- iv. Desarrollar una gestión por resultados para el desarrollo organizacional.
- v. Fortalecer la rendición de cuentas y la gestión de control interno de la institución, bajo una visión de gobierno abierto.
- vi. Desarrollar procesos de capacitación orientada hacia el desarrollo organizacional.



- vii. Desarrollar tecnologías de información para la atención de las necesidades de los usuarios externos e internos.
- viii. Mejorar la gobernanza institucional para el fortalecimiento de la toma de decisiones.
- ix. Mejorar la eficiencia y la eficacia de la gestión institucional.
- x. Actualizar la estructura organizacional y ocupacional de conformidad con las demandas externas e internas.
- xi. Mejorar la condición de control interno en la institución basado en un mejoramiento continuo.
- xii. Desarrollar programas de gestión ambiental para la sostenibilidad.

2. VINCULACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también denominados Objetivos Globales, son un compromiso universal que invita a tomar acciones para erradicar la pobreza, proteger el medio ambiente y asegurar condiciones de paz y prosperidad para todas las personas (PNUD, 2015). Estos 17 ODS amplían los avances logrados con los Objetivos de Desarrollo del Milenio e incorporan temas emergentes como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo responsable, la paz y la justicia, entre otras áreas clave.

La interdependencia entre los ODS significa que el logro de un objetivo a menudo involucra aspectos que impactan en otros, subrayando la



importancia de una estrategia integrada. Los ODS promueven una visión de cooperación y realismo, ayudando a los países a adoptar soluciones que mejoren la calidad de vida de forma sostenible y que beneficien a las generaciones futuras. Proporcionan una estructura con metas concretas, adaptables a las prioridades y desafíos ambientales de cada nación, con una perspectiva global.

Como una agenda incluyente, los ODS buscan abordar las causas profundas de la pobreza y fomentar un cambio positivo en favor de las personas y del planeta. En línea con estos principios, el Tribunal Registral Administrativo articula su estrategia institucional principalmente en los siguientes objetivos:

Para vincular los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con el quehacer diario y estratégico del Tribunal Registral Administrativo (TRA) de Costa Rica, es necesario identificar cómo las funciones y objetivos de esta institución pueden contribuir a la consecución de los ODS. A continuación, se detallan las intersecciones más relevantes, considerando el rol del TRA en la administración pública de Costa Rica.

2.1. ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

Este objetivo promueve el fortalecimiento de las instituciones, la justicia y la paz, subrayando la importancia de combatir la corrupción, asegurar el acceso a la justicia y fomentar la transparencia en las instituciones públicas.

Vinculación: La función del TRA en la resolución de conflictos relacionados con el ámbito registral y administrativo es fundamental para garantizar la justicia en temas de su competencia. La transparencia y la eficiencia en la toma de decisiones del TRA ayudan a consolidar un sistema de justicia registral confiable. Además, el compromiso del TRA con la transparencia y el acceso a la información refuerza su papel como institución sólida y confiable en el marco de una democracia participativa.



2.2. ODS 9: Industria, Innovación e Infraestructura

Este objetivo promueve la innovación y la modernización de la infraestructura, destacando la necesidad de una administración pública que utilice tecnologías avanzadas y prácticas eficientes.

Vinculación: El Tribunal puede contribuir a este objetivo mediante la digitalización de procesos y la implementación de tecnologías que mejoren el acceso y la gestión de los procesos administrativos que presta. La automatización de servicios y la adopción de plataformas digitales que facilitan los trámites de los ciudadanos fortalecen la infraestructura institucional del Tribunal, permitiendo un servicio más rápido y accesible. Este avance no solo optimiza la administración registral, sino que facilita la innovación en los servicios públicos.

Reducción de las Desigualdades: Este objetivo busca reducir las desigualdades y promover la equidad, asegurando que todos los ciudadanos tengan acceso igualitario a los servicios y oportunidades.

Vinculación: El compromiso del Tribunal con la accesibilidad y la transparencia en los procesos registrales contribuye a reducir desigualdades, ya que brinda a todos los ciudadanos, independientemente de su condición socioeconómica, un acceso justo y equitativo a los servicios de registro. Además, el Tribunal con resoluciones que ha emitido vinculados a la protección de las denominaciones de origen promueve los ejes de desarrollo comunales y regionales.

2.3. ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles

Este objetivo está orientado a hacer que las ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

Vinculación: El Tribunal puede contribuir a ciudades y comunidades sostenibles a través de la coadyuvancia en el Sistema Notarial y Registral



del país, para garantizar una justicia administrativa pronta y cumplida, generando jurisprudencia administrativa que permita asegurar la información sobre los derechos de propiedad. La legalidad en los registros territoriales y de propiedad fortalece la planificación urbana, reduce los conflictos de uso de la tierra y promueve una mejor organización de los espacios urbanos y rurales.

2.4. ODS 15: Vida de Ecosistemas Terrestres

Este objetivo se enfoca en la protección, restauración y promoción del uso sostenible de los ecosistemas terrestres.

Vinculación: El Tribunal Registral Administrativo tiene desarrollado un plan gestión ambiental que le permite contribuir como institución a los procesos de sostenibilidad y restauración del medio ambiente.

Trabajo Decente y Crecimiento Económico: Este objetivo promueve el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, así como el empleo productivo y el trabajo decente.

Vinculación: La eficiencia en los servicios de registro y la legalidad en los procesos del Tribunal permiten un entorno de confianza y seguridad jurídica que incentiva la inversión y fomenta el crecimiento económico. Además, la regulación efectiva de los registros comerciales y empresariales facilita la creación y expansión de empresas, contribuyendo a un clima de negocios sólido en Costa Rica.

El Tribunal Registral Administrativo, a través de su compromiso con la transparencia, la eficiencia y la justicia en la gestión registral, aporta al cumplimiento de varios Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular aquellos que fortalecen la justicia, reducen las desigualdades y promueven la sostenibilidad de los territorios y comunidades. Con el alineamiento de su estrategia y quehacer diario a estos ODS, la TRA no solo impulsa el



desarrollo nacional, sino que también contribuye activamente a la agenda de desarrollo global de las Naciones Unidas.

3. VINCULACIÓN CON EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO E INVERSIÓN PÚBLICA (PNDIP) 2023-2026

Para vincular los ejes del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública (PNDIP) 2023-2026 de Costa Rica con el Plan Estratégico del Tribunal Registral Administrativo (TRA) y este a su vez con el Plan Estratégico Informático, es fundamental identificar las áreas de sinergia y los objetivos compartidos entre ambas instituciones. A continuación, se realiza un análisis detallado de los ejes relevantes en el PNDIP que pueden alinearse con la misión y visión del TRA, como se detalla en su sitio oficial.

3.1. Integridad y Transparencia Institucional

El PNDIP 2023-2026 destaca la integridad pública y el combate a la corrupción como una prioridad para fortalecer la confianza en la gestión pública. Para el Tribunal, que cumple una función crucial como superior jerárquico impropio de los Registros que conforman el Registro Nacional, es fundamental su rol en la gestión de pesos y contrapesos en la administración y en la atención de recursos y ocursos contra los registros que conforman el Registro Nacional. Además, la publicación de la jurisprudencia generada por la institución promueve los principios de transparencia y seguridad jurídica, estos valores se alinean con su misión de actuar con imparcialidad y rigor legal, asegurando que los procesos administrativos en el ámbito registral y notarial se desarrollen conforme a la ley y con total transparencia.



3.2. Estado Abierto y Participación Ciudadana

El concepto de Estado Abierto en el PNDIP busca involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones y garantizar el acceso a la información. Este eje es compatible con los objetivos del TRA de promover el acceso a justicia administrativa, además que el usuario tiene acceso al expediente para consultar el estado del expediente, así como agregar la prueba para mejor resolver y conocer la trazabilidad del recurso u ocursión interpuesto en el Tribunal, esto le permite al usuario que puedan obtener información de manera clara y directa. Adicional, al acceso a las resoluciones emitidas por el Tribunal a lo largo de los años, lo que permite conocer una línea jurisprudencial en la materia notarial y registral.

3.3. Modernización del Estado y Mejora de la Eficiencia Institucional

Otro eje clave del PNDIP es la modernización del aparato estatal. Este pilar se enfoca en optimizar los procesos institucionales para ofrecer servicios públicos eficientes. El TRA se ha alineado con este objetivo implementando mejoras tecnológicas en sus plataformas de gestión de trámites y registros. Mediante la digitalización y automatización de procesos, el TRA ha reducido los tiempos de respuesta y aumentado la eficiencia administrativa, promoviendo un servicio de calidad para la ciudadanía.

3.4. Desarrollo Sostenible y Cumplimiento de Normativas Ambientales

El PNDIP resalta la importancia del desarrollo sostenible, tanto en términos de impacto ambiental como de responsabilidad social. Para el TRA, esta dimensión se ha integrado mediante la implementación del Plan de Gestión Ambiental Institucional y la gestión de Programa de Bandera Azul, distinciones que ha obtenido desde el año 2019 en adelante. Así, el Tribunal ha contribuido con la sostenibilidad y regeneración del medio ambiente.



3.5. Fortalecimiento de la Capacidad Institucional y Formación del Personal

El eje de capacitación y desarrollo de competencias en el PNDIP se orienta a preparar a los funcionarios públicos para enfrentar los retos actuales y futuros. En el caso del TRA, es crucial que su personal esté capacitado en temas legales, tecnológicos y de administración pública para cumplir con su misión de administrar justicia en el ámbito registral. Invertir en formación y actualización continua fortalecería al TRA en la aplicación de sus objetivos estratégicos, contribuyendo así a una administración pública más competente y efectiva.

La alineación de los ejes del PNDIP 2023-2026 con el Plan Estratégico del TRA implica que el Tribunal pueda desarrollar sus actividades para lograr una administración pública transparente, moderna, eficiente y comprometida con el desarrollo sostenible.

4. USUARIOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL TRIBUNAL

El producto final del Tribunal consiste en las acciones que se generan el área sustantiva del Tribunal Registral Administrativo, las cuales tienen como propósito resolver los recursos interpuestos contra las resoluciones finales dictadas por los diferentes Registros que integran el Registro Nacional. Este producto es fundamental para garantizar la seguridad registral en la sociedad costarricense, cumpliendo con el principio de una justicia administrativa pronta y cumplida. En este contexto, se identifican los siguientes aspectos clave:



4.1. Bienes y servicios que genera

Tal y como se indicó anteriormente, el TRA al emitir las resoluciones o los denominados votos, conoce y resuelve los recursos interpuestos contra las resoluciones emitidas por los Registros que conforman el Registro Nacional. Con la promulgación de la Ley de Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, No. 8039 del 12 de octubre del año 2000, el TRA vino a llenar un vacío legal en la materia registral, pues sus resoluciones han permitido armonizar el marco legal en materia registral y por ende dar lineamientos de carácter vinculante en sede administrativa a los operadores jurídicos de los diferentes Registros que conforman el Registro Nacional, con lo cual se da seguridad a los usuarios que acuden a esta Instancia en busca de un criterio especializado.

4.2. Usuarios directos

Se identifican los usuarios directos o primarios aquellos que interponen recursos contra las resoluciones emitidas por los Registros que conforman el Registro Nacional.

4.3. Usuarios indirectos

Los usuarios indirectos de los servicios que brinda el Tribunal Registral Administrativo (TRA) abarcan tanto a la sociedad costarricense como a cualquier persona a nivel internacional que requiera dichos servicios. Esto se debe a que las resoluciones emitidas por el TRA generen jurisprudencia en materia registral, desempeñando un papel clave dentro del Sistema Notarial-Registral de Costa Rica. Este aporte está directamente relacionado con la Ley de Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual (Ley N.º 8039 del 12 de octubre del 2000), cuyo objetivo principal es garantizar la seguridad jurídica en este ámbito.



A través de estas resoluciones, el Tribunal fortalece la protección de derechos en materia notarial y registral, con impactos significativos en los procesos de encadenamiento productivo y la competitividad del país. Estos efectos están en línea con los ejes estratégicos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo vigente.

4.4. Beneficiarios

Los beneficiarios directos de las resoluciones emitidas por la TRA son los usuarios que presentan recursos contra las resoluciones finales dictadas por los diferentes Registros que conforman el Registro Nacional. El TRA actúa como una instancia administrativa especializada que resuelve en alzada los casos que están dentro de su competencia legal.

Para ilustrar de manera más detallada a estos beneficiarios, se presentan los siguientes gráficos:

**GRÁFICO NO. 4
COMPONENTES DEL SISTEMA NOTARIAL – REGISTRAL**



En cuanto a otros usuarios, se tienen:



GRÁFICO NO. 5

COMPONENTES DEL SISTEMA NACIONAL DE INNOVACIÓN



Lo anterior, sin menoscabo de que existan otros más, pero estos son los mayoritariamente identificados como beneficiarios de las resoluciones que emite el TRA.

Estos recursos interpuestos por los usuarios ante los Registros que conforman el Registro Nacional ingresan como expedientes para ser resueltos por el TRA en las materias de Propiedad Intelectual, Personas Jurídicas, Bienes Muebles e Inmobiliario.

Además de los beneficiarios directos, existen otros usuarios identificados que, aunque no son los principales receptores de las resoluciones del Tribunal, también se ven impactados positivamente.

Estos procesos refuerzan la función del TRA como garantía de la seguridad jurídica y como actor clave en el desarrollo del sistema registral costarricense.



5. CONTEXTO DEL PETIC

El proceso de planificación estratégica de tecnologías de información y comunicación del Tribunal Registral Administrativo (PETIC) se desarrolló con base en lo establecido en las Normas Técnicas de Control Interno para la Gestión y Control de Tecnologías de Información, emitidas por la Contraloría General de la República; así como en las mejores prácticas sobre el tema.

Se presenta a continuación el marco estratégico para las tecnologías de información donde se define la visión, la misión, los objetivos y las políticas básicas que enmarcan el desarrollo de esta actividad con el objetivo de crear una infraestructura informática acorde con las necesidades de la institución. Estos elementos orientarán el desarrollo del plan y contribuirán a que la ejecución de las estrategias tecnológicas y organizativas fundamentales, apoyen el logro de los objetivos de mediano y largo plazo plasmados en el Plan Estratégico Institucional.

5.1. Visión TIC

La visión de las Tecnologías de Información se define de la siguiente manera:

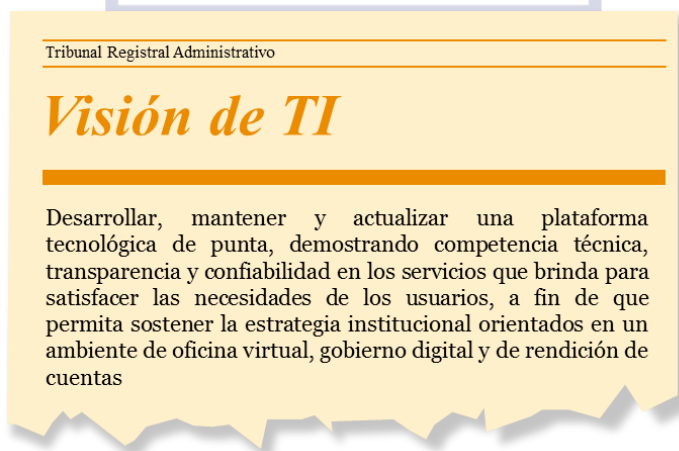


Ilustración 3. Visión de TIC



5.2. Misión TIC

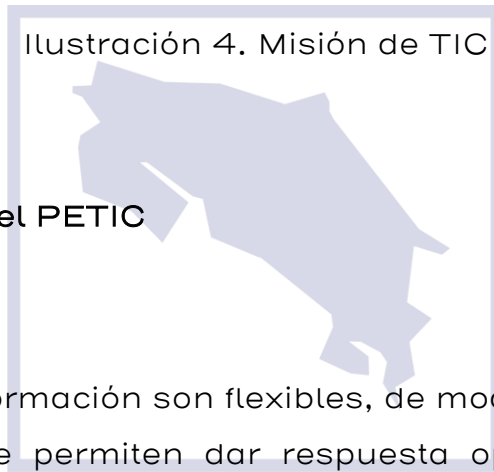
La Misión de las tecnologías de información se define de la siguiente manera:

Tribunal Registral Administrativo

Misión de TI

Desarrollar, implementar y mantener eficiente y efectivamente la plataforma tecnológica que provee información necesaria para soportar los objetivos estratégicos del Tribunal, toma de decisiones y apoyar las acciones de operación diaria para elevar el nivel de servicio y la satisfacción de los usuarios internos y externos

Ilustración 4. Misión de TIC



5.3. Características del PETIC

a. Flexibilidad

Las tecnologías de información son flexibles, de modo que son susceptibles de modificaciones que permiten dar respuesta oportuna a necesidades cambiantes de la institución.

b. Gestión documental digital en la web

Los sistemas de información propician una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerce control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales. Los documentos de todos los sistemas de gestión calidad se custodian.



c. Calidad de la información

El área de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) promueve que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

d. Confiabilidad

La información que alimenta los sistemas digitales en web debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

e. Oportunidad

Las actividades de recopilar, procesar y generar información deben realizarse en el momento oportuno generando la eficacia en la prestación de servicios por medio de Tecnologías de Información.

f. Utilidad

La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.

5.4. Políticas de TIC

El uso adecuado de las tecnologías de información desempeña un papel clave en el proceso de modernización institucional, la eficiencia, el buen



funcionamiento y el logro de los objetivos y metas. Bajo este contexto, se definen las principales políticas que regirán su desarrollo:

- a. Apoyar con recursos internos el desarrollo y mantenimiento de una infraestructura tecnológica actualizada que permita el desarrollo oportuno de cada área funcional.
- b. Complementar cuando sea necesario, a través de servicios de “outsourcing”, la operación, soporte y desarrollo de la infraestructura tecnológica.
- c. Divulgar la importancia y la alta prioridad que posee el desarrollo de las tecnologías de Información como factor crítico de éxito, en el proceso de modernización institucional.
- d. Introducir oportunamente, tecnologías de información que apoyen el servicio al cliente, a través de una evaluación continua y consistente.
- e. Disponer de recurso humano altamente capacitado, necesario para apoyar eficientemente esta función.
- f. Mejorar el servicio a los clientes internos y externos con la adopción de tecnologías modernas orientadas a la calidad del servicio.
- g. Conciliar el mejor aprovechamiento de las inversiones en tecnologías de información, permitiendo la obtención de información relevante en el proceso de toma de decisiones, de manera confiable, íntegra y oportuna.
- h. Cumplir con los objetivos de Gobierno Electrónico y transparencia en la gestión pública.



5.5. Estrategias de TIC

Con base en los pilares del pensamiento estratégico de la Institución plasmados en el Plan Estratégico Institucional y con el fin de lograr los objetivos establecidos, se definen a continuación las estrategias que permitirán el desarrollo armónico de las tecnologías de información Institucional:

- a.** Centralizar la administración, la definición y aplicación de los mecanismos de control en la adquisición, el desarrollo y el mantenimiento de los sistemas de información y los servicios informáticos en general, alrededor de cada uno de los procesos sustantivos y de apoyo del negocio, con una visión de administración del conocimiento y servicios corporativos que soportan el proceso de consolidación de información y de toma de decisiones, para facilitar además, un desarrollo desconcentrado de la información por área funcional.
- b.** Orientar las políticas de modernización hacia lograr agilidad y eficiencia en las operaciones, centralizada en la planificación, control e integración de la información que requiere ser consolidada y en las tecnologías que se adapten para lograrlo.
- c.** Integrar toda la información corporativa en un modelo de datos que permita mantener el control gerencial y apoyar los procesos asociados a la toma de decisiones, y la interrelación de los diferentes sistemas.
- d.** Velar por la seguridad, integridad, control y disponibilidad de los datos, las aplicaciones y las comunicaciones en aquellos servicios que impliquen transferencia electrónica de información y relaciones con otras entidades a través de Internet o redes de propósito específico.



- e. Promover la disponibilidad de información para apoyar las funciones de los niveles ejecutivos y de control administrativo a través de la implantación de aplicaciones orientadas a flujos de trabajo y archivos electrónicos en los procesos básicos del negocio.
- f. Mantener un programa continuo de capacitación orientado al mejoramiento de las destrezas de los diferentes niveles operativos y de líderes de proyectos para la función de informática.
- g. Desarrollar e implantar productos y servicios basados en información, que den valor agregado al cliente externo y que le permitan a la Institución, mantener una imagen de eficiencia y servicio al cliente, mediante la administración del conocimiento.
- h. Fortalecer la interoperabilidad de los sistemas de información internos con bases de datos externas de relevancia para el TRA.
- i. Mantener al personal informático altamente motivado e integrado a la Institución.
- j. Administrar el riesgo institucional en materia de tecnologías de información, para llevarlo a niveles aceptables.

5.6. Objetivos estratégicos de TIC

Se presentan a continuación los objetivos que regirán el desarrollo de las tecnologías de información dentro del contexto institucional para implementar el Plan Estratégico Informático en el Tribunal Registral Administrativo en el período comprendido del año 2025–2028.

- a. Desarrollar capacidades orientadas a modernizar los procesos de negocio, la planificación, control y evaluación para mejorar continuamente la toma de decisiones apoyándose en tecnologías de información.



- b. Diseñar e implementar servicios basados en tecnología de información “web”, que permitan mejorar la gestión institucional hacia los usuarios finales.
- c. Mantener al personal del TRA capacitado y actualizado en materia tecnológica.
- d. Promover la cultura tecnológica institucional.
- e. Alinear los proyectos tecnológicos con los objetivos estratégicos y con las prioridades y metas institucionales.
- f. Implementar soluciones de alta calidad con un enfoque en satisfacción a los usuarios internos y externos.
- g. Desarrollar las aplicaciones y los sistemas de información en un enfoque de gobierno digital.
- h. Proveer de herramientas que permitan maximizar la productividad, buscar la eficiencia en la gestión y apoyar efectivamente la toma de decisiones.
- i. Mantener la actualización de los equipos y de la plataforma de comunicaciones.

6. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

A continuación, se presenta un conjunto de los factores considerados como críticos para el desarrollo satisfactorio de la función tecnológica institucional.



6.1. Rectoría

El área de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) del TRA debe ser el asesor en materia de sistemas y tecnologías de información y comunicación, con un rol estratégico para todas las áreas de la Institución y todos los proyectos de soluciones tecnológicas.

6.2. Proyectos

La correcta formulación, planeación, administración y control de proyectos de tecnología; es un elemento de gran importancia, para lo cual es necesario ejecutar la Metodología Institucional de Administración de Proyectos de TIC's.

6.3. Apoyo

Contar con el apoyo de los niveles jerárquicos y administrativos de la Institución. El apoyo de los niveles superiores es fundamental para el éxito en el desarrollo de esta función, concretamente en los siguientes aspectos:

- Mostrar un compromiso real con las acciones tendientes a lograr la modernización, la eficiencia, la productividad y los cambios requeridos en los procesos de negocio.
- Garantizar la coordinación horizontal de las diferentes áreas funcionales relacionadas con el desarrollo de los sistemas institucionales, para garantizar la integración, funcionalidad y participación requerida.
- Comprometerse a realizar el control y seguimiento de los proyectos que se emprendan, con el fin de lograr la continuidad que se requiere.

6.4. Identificación de riesgos en la ejecución del PETIC

Este punto identifica los riesgos para la ejecución del PETIC. A continuación, se define un conjunto de riesgos que deben ser contemplados en el



desarrollo y en la adquisición de los sistemas de información requeridos por la Institución:

- Impacto generado por el cambio tecnológico y el cambio de paradigmas en el desarrollo de la función tecnológica que promueve la industria.
- Disponibilidad de los recursos humanos asignados para atender los requerimientos contraparte en los proyectos a desarrollar, no acorde con el tiempo requerido.
- Presupuesto insuficiente para cubrir las necesidades de los proyectos tecnológicos.

6.5. Lineamientos para la ejecución del PETIC

En este punto se describen los lineamientos considerados como indispensables para lograr la actualización y difusión de este plan estratégico.

El primer paso en el proceso del PETIC es lograr interiorizar la Misión, la Visión y la Estrategia a todos los funcionarios del TRA con el objetivo de sensibilizar a todos en materia tecnología y que a la vez estén informados del camino a seguir en materia tecnológica.

Es responsabilidad del área de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), junto con el director Administrativo garantizar la aplicación y actualización de este Plan Estratégico. Para tal efecto deberá mantener y organizar la información necesaria para garantizar la vigencia del plan mediante recomendaciones de modificación dirigida al Órgano Colegiado del TRA.

6.6. Sesiones de validación de proyectos y seguimiento del plan

Se deben formular sesiones orientadas a valorar los nuevos proyectos a ejecutar en materia tecnológica, realizar seguimientos y actualización del

WWW.TRA.GO.CR



PETIC. El objetivo de estas sesiones es retroalimentarse de las acciones efectuadas para visualizar la viabilidad y conveniencia de las acciones futuras estipuladas en el plan, considerando los siguientes elementos:

- Nuevos proyectos a desarrollar
- Evolución de la percepción del servicio
- Avance logrado en el plan estratégico
- Conceptualización de nuevos servicios
- Alineamiento de la infraestructura tecnológica y de los recursos humanos con el Plan Estratégico de Tecnología
- Alineamiento al PEI

Estas sesiones deben ser dirigidas por el área de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), con el apoyo directo del director Administrativo y deben participar también los responsables de cada uno de los procesos y de apoyo de la Institución.

6.7. Difusión del plan, cambios y avances

Se debe crear un mecanismo para la difusión del plan, logros alcanzados y proyecciones. Este tipo de información debe ser accesible a todo el personal de la Institución, para lo cual se recomienda la utilización de correos electrónicos; así como la disponibilidad del Plan Estratégico de Tecnologías de Información en la Web.

El éxito de esta difusión radica en emitir mensajes sencillos, concisos y claros, de manera que sean de fácil lectura y comprensión por parte del personal. En estos mensajes se debe hacer énfasis en los logros obtenidos y los planes de superación y de cómo cada miembro del TRA genera aportes importantes para el mejoramiento continuo.



Adicionalmente, se deben crear los mecanismos para recibir la retroalimentación por parte del personal sobre mejoras eventuales en la ejecución del PETIC y de nuevos proyectos, lo que conlleva un compromiso de respuesta y seguimiento por parte del área de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

6.8. Capacidad instalada del recurso humano en el proceso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Contar con el recurso humano necesario en el área de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que sea entusiasta y dispuesto a fundamentar la ejecución de su trabajo en las tecnologías de información y comunicación que la Contraloría le facilita. Lo anterior, requiere definir y actualizar constantemente el perfil del funcionario que reúna las condiciones que permitan implementar este plan. Si se cuenta solo con un recurso humano se pueden dar situaciones en las que se debe priorizar las tareas a realizar por falta de tiempo y otras se dejan de realizarse por no haber tiempo para desarrollarlas.

6.9. Recursos financieros sostenibles

Disponibilidad de los recursos financieros necesarios para la adquisición de las tecnologías de información requeridas, para la renovación de los sistemas y para la consolidación de los recursos humanos necesarios que apoyen adecuadamente la ejecución del plan.

7. MATRIZ DE ACTIVIDADES O PROYECTOS CLAVE CON BASE EN EL ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES – OBJETIVOS INFORMÁTICOS

Objetivo estratégico institucional		Objetivo estratégico TI		Actividades o proyectos clave		Indicador	
Fortalecer	la	i.	Desarrollar	Gestión	de	Porcentaje	de



gestión institucional con acciones y proyectos de desarrollo.	capacidades orientadas a modernizar los procesos de negocio, la planificación, control y evaluación para mejorar continuamente la toma de decisiones apoyándose en tecnologías de información.	Proyectos de Datos Abiertos (Análisis de datos)	avance de proyecto
		Estabilidad de los sistemas de información que están implementados en el TRA	Cantidad de incidentes presentados
	ii. Diseñar, desarrollar e implementar servicios basados en tecnología de información “web”, que permitan mejorar la gestión institucional hacia los usuarios finales.	Estabilidad del Sitio WEB y creación de nuevas funcionalidades.	Porcentaje de implementación de nuevas funcionalidades Cantidad de incidentes presentados
	iii. Mantener al	Capacitación en	Cantidad de



	personal del TRA capacitado y actualizado en materia tecnológica.	materia tecnológica.	cursos impartidos
	iv. Promover la cultura tecnológica institucional.	Implementar en los sistemas de información el uso de la firma digital.	Cantidad de sistemas con firma digital
	v. Alinear los proyectos tecnológicos con los objetivos estratégicos y con las prioridades y metas institucionales.	Implementación de Normas Técnicas de Tecnologías de Información Implementar un análisis de vulnerabilidad en materia de seguridad informática	Cantidad de documentos de TI aprobados y puestos en práctica Porcentaje de implementación de proyecto
	vi. Implementar soluciones de alta calidad con un enfoque en satisfacción a los	Aumentar capacidad de ancho de banda de internet.	Porcentaje de implementación de proyecto



	usuarios internos y externos.		
	vii. Desarrollar las aplicaciones y los sistemas de información en un enfoque de gobierno digital.	Análisis y diseño de Sistema de Información para la gestión de documentos digital	Porcentaje de implementación de proyecto
	viii. Proveer de herramientas que permitan maximizar la productividad, buscar la eficiencia en la gestión y apoyar efectivamente la toma de decisiones.	Compra de licencia de antivirus, licencia para soporte remoto, licencia para inventario de licencias de software.	Licencias adquiridas e instaladas
		Renovación de licencias de infraestructura	Licencias adquiridas e instaladas
	ix. Mantener la actualización de los equipos y de la plataforma de comunicaciones.	Contratación de horas de servicio de recurso técnico para mantenimiento preventivo y correctivo de la	Contrato de plataforma tecnológica



		plataforma tecnológica.	
		Mantener el contrato de Telefonía IP	Contrato de Telefonía IP
		Mantener el contrato de internet empresarial	Contrato de internet empresarial
		Mantener el contrato de sitio alternativo de servidores	Contrato de sitio alternativo de servidores
		Mantener el contrato de mantenimiento de impresoras	Contrato de mantenimiento de impresoras
		Mantener el contrato de mantenimiento de equipos de red Fortinet	Contrato de mantenimiento de equipos de red Fortinet
		Mantener el contrato de mantenimiento de equipos de	Contrato de mantenimiento de equipos de audio y video



		audio y video	
		Mantener el contrato de mantenimiento al sitio WEB	Contrato de mantenimiento de impresoras
		Mantener el contrato del Sistema gestor de documentos	Contrato de Sistema Gestor
		Mantener el contrato del Sistema de Actas y acuerdos	Contrato de Sistema de Actas y acuerdos
		Mantener el contrato de mantenimiento del Sistema de Digital Expedientes (SIDIGE)	Contrato de Sistema de Digital de Expedientes (SIDIGE)
		Mantener el contrato de Mantenimiento UPS	Contrato de Mantenimiento UPS



Tabla 1. Matriz de actividades e indicadores PETIC 2025-2028

8. SITUACIÓN ACTUAL DE TIC

7.1. De la organización de Tecnología

La organización de las Tecnologías de Información es dependiente de la Dirección Administrativa. Actualmente se dispone de dos plazas el Analista Programador quien es el encargado del proceso y del profesional en informática A.

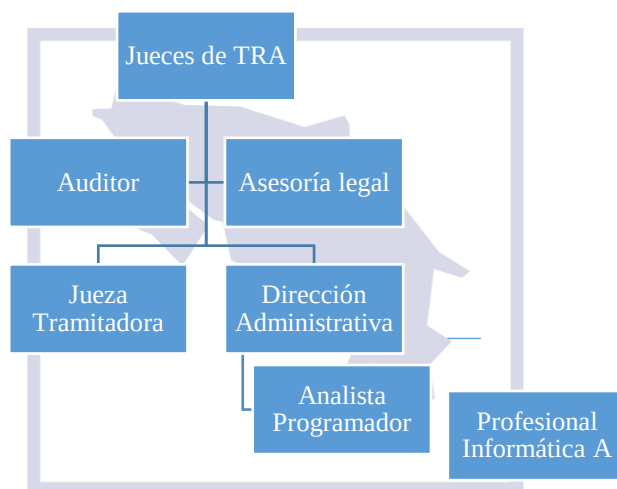


Figura 2. Organización de TI

7.2. De los sistemas de información en la Administración Pública vinculantes con el Tribunal Registral Administrativo.

En la actualidad no se cuenta con directriz o normativa que permita saber las soluciones exitosas con que cuenta el Estado para minimizar los costos de implementación de diferentes aplicaciones similares. Únicamente, a manera general se han desarrollado por parte de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital la Guía General para Desarrollo de Sitios Web para las



entidades públicas, además de la consabida: Guía Metodológica para el Desarrollo de Sistemas de Información para el Sector Público desarrollado por la Contraloría General de la República.

En este momento de los diferentes programas de uso general que tiene en funcionamiento la Administración Pública Central y que utiliza el Tribunal Registral Administrativo son los siguientes:

Sistema	Descripción
SIBINET	Control de Bienes Nacionales – Dirección de Bienes y Contratación Administrativa. – Ministerio de Hacienda –
SICOP	Compras del Estado – Dirección de Bienes y Contratación Administrativa – Ministerio de Hacienda –
SICCNET	Sistema de Consolidación de Cifras del Sector Pública – Autoridad Presupuestaria – Ministerio de Hacienda.
SIPP	Sistema de Presupuestos Públicos – Contraloría General de la República, que incorpora desde mayo de 2010 los Planes, Metas e Indicadores de Desempeño para las Instituciones.
Tesoro Digital	Ministerio de Hacienda Transaccional, realizar transferencias, pagos es la caja única del Estado.



Sistema de Página de INS, presentación de planilla registro de planilla mensual INS	
Sistema de Página de SICERE CCSS, presentación de registro de planilla planilla mensual CCSS	
Declara 7	Presentación de declaraciones informativas anuales de renta– Ministerio de Hacienda.
Tributación Digital	Presentación y pago mensual de renta– Ministerio de Hacienda.
Módulo Gestor	Ministerio de Hacienda, Dirección General de Contabilidad Nacional. Descargar las plantillas de Estados Financieros y Notas a los Estados Financieros. Cargar los estados financieros y notas a los estados financieros con frecuencia trimestral en cumplimiento de la solicitud de información financiera del Órgano Rector.

Tabla 2. Programas de uso general en la administración pública.

7.3. Identificación de riesgos del área de Tecnologías de Información y Comunicación.

No.	Descripción del riesgo		
Riesgo	Causa	Evento	Consecuencia



1.	Falla de los equipos internos de comunicación de la red interna y externa (internet).	Interrupción en el servicio / Fallo de comunicación entre el usuario y el servicio	Afectación en la prestación del servicio interno o externo o imposibilidad de acceso a internet o red
2.	Falla de los servidores físicos o virtuales que contienen información y aplicaciones del Tribunal.	Interrupción en el servicio	Afectación en la prestación del servicio interno o externo o imposibilidad de acceso a la información o aplicaciones
3.	Falla del enlace de servicio de internet	Interrupción permanente o intermitente del servicio de internet	Afectación en la prestación del servicio interno y externo.
4.	Renovación inoportuna del equipo de TIC's	Rendimiento deficiente o problemas en la interacción con otras funcionalidades tecnológicas	Afectación en la prestación del servicio interno y externo en cuanto a lentitud o imposibilidad



5.	Incendio-Desastres Naturales	Destrucción total o parcial de equipos y/o información	Afectación en la prestación del servicio interno o externo o imposibilidad de acceso al equipo
6.	Pérdida/hurto de equipos de TI	Pérdida de equipos	Afectación en la prestación del servicio interno y externo.
7.	Disponibilidad presupuestaria para ejecutar las actividades sustantivas de TI	No existe presupuesto para cubrir las necesidades de TI	Imposibilidad para ejecutar las actividades sustantivas de TI
8.	Acceso físico no autorizado a equipos de TI	Acceso al cuarto de servidores, equipos críticos de TI o a los cuartos de comunicaciones	Afectación en la prestación del servicio interno y externo.
9.	Acceso lógico no autorizado a sistemas/aplicaciones/información Bajo nivel de seguridad para el acceso a la información. Desconocimiento de las políticas de manejo de información.	Acceso indebido a la red de datos o a la información almacenada en los servidores.	Afectación en la prestación del servicio interno y externo. Alteración o



	Actos mal intencionados de terceros. Fraude interno.		sustracción de la información.
10.	Insuficiencia de personal necesario y capacitado para los servicios de TIC's	Interrupción o demora en los servicios que se le brindan al usuario.	Afectación en la prestación del servicio interno y externo.
11.	Ausencia de servicio outsourcing especialista en servicios de TI específicos (Correo electrónico, Active Directory, impresoras, audio-video, entre otros)	Atención inoportuna en la solución de servicios especializados de TI (Correo electrónico, Active Directory, impresoras, audio-video, entre otros)	Afectación en la prestación del servicio interno o externo o imposibilidad de acceso a los servicios
12	Políticas o procedimientos de TIC no documentados ni implementados	Procesos incorrectos en la gestión de un servicio	Afectación en la prestación del servicio interno y externo.
13.	Recurso Humano y tecnológico insuficiente para el desarrollo de la normativa de TIC's	Incumplimiento de la normativa vinculante en la gestión de TIC's	Afectación en la prestación del servicio interno y externo.



Tabla 3. Riesgos del proceso de Tecnologías de Información y
Comunicación

7.4. Actividades Operativas de la gestión de TIC

a. Gestión de TIC.

Ejecutar las mejores prácticas, con los métodos, técnicas, métricas y herramientas respectivas que permitan la eficiencia, eficacia y economía de los servicios de TIC basado en las normas técnicas en tecnologías de información y comunicaciones de la Contraloría General de la República.

b. Soporte de la plataforma tecnológica

Contar con el apoyo o contratación del técnico outsourcing que garantice la operación continua y estable de los equipos existentes relacionados al hardware y software respectivamente.

c. Supervisión de Contratos y proyectos tecnológicos

El área de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) del Tribunal debe ser el ente fiscalizador de cada contrato en materia de TIC, así como ser la contraparte técnica de cada proyecto a desarrollar en el Tribunal Registral Administrativo que involucre aspectos de tecnología o telecomunicaciones.

d. Orientación de los Sistemas de Información

Todo proyecto de desarrollo o implementación de sistemas de información que se realice en el Tribunal Registral Administrativo debe ejecutarse con base en la metodología de Administración de Proyectos de tecnología y telecomunicaciones. Además, deberá estar acorde a:

- Mejorar la toma de decisiones gerenciales.



- El proceso de automatización debe estar orientado a la simplificación de trámites y bajo la modalidad de Gobierno Digital.
- Sistematizar las actividades operativas bajo un esquema de cadenas de valor para la generación de información de retroalimentación de las actividades en los mandos operativos, mandos medios y mandos jerárquicos.
- Mejorar la productividad del área sustantiva y administrativa.
- Mejorar y controlar la gestión por resultados.
- Facilitar la desconcentración de información y minimizar el riesgo de daños en caso de desastre.
- Brindar nuevos servicios a los usuarios finales de forma personalizada y con facilidad de acceso a través de la WEB, bajo un ambiente de Gobierno Digital.
- Desarrollar aplicaciones orientadas a la rendición de cuentas y gestión por resultados.
- La plataforma deberá diseñarse bajo la condición de minimización del riesgo de daño en los servidores, es decir desagregando las mismas en diferentes servidores según sea su naturaleza.

e. Arquitectura computacional

En un ambiente complejo donde muchos componentes diferentes deben trabajar juntos, es necesario mantener una arquitectura tecnológica estándar, bajo la premisa de que la organización debe prever el desarrollo futuro de la tecnología computacional existente, asegurando que los nuevos componentes mantengan la operación.

Se deberá realizar una valoración de toda la arquitectura y equipo tecnológico que se tiene actualmente para determinar en el plan anual operativo de cada año:

- Realizar el estudio para la sustitución del equipo o en su defecto la compra por nuevas necesidades de otros equipos, la vida útil de los



equipos será de tres años aproximadamente salvo casos especiales que con base en un estudio técnico y un avalúo se determine la necesidad de un cambio en un período menor.

- Implementación de nuevas tendencias o tecnologías existentes en el mercado con el motivo de determinar la viabilidad y la necesidad de implementar alguna en el TRA, tal es el caso de la tendencia actual de los servicios o programas en la nube, los contratos de servicios mensuales, correo empresarial, almacenamiento en la nube, estudio de implementar software libre, entre otros. Existe una fuerte orientación a ofrecer servicios personalizados a través de interfaz web, de manera que tanto los clientes internos como los externos, tengan acceso a la información que les es autorizada, independientemente del lugar físico en el que se encuentren.
- Lo anterior facilita la posibilidad de brindar a través de herramientas automatizadas, servicios personalizados bajo la modalidad de “autoservicio”. En este caso la posibilidad de efectuar solicitudes de servicio, efectuar trámites electrónicos, ver estado de proyectos, efectuar pagos vía transferencias electrónicas, solicitudes remotas de información, reportes sobre estados de gestión, avisos sobre posibles requerimientos, entre otros, crean un potencial casi ilimitado en el proceso de modernización de la Institución y mejoras significativas de trámites en general.
- Valorar el uso de firma digital en todos los trámites electrónicos que se ejecutan en el TRA y expedientes electrónicos, con el objetivo de disminuir el uso de documentos físicos impresos.
- Valorar el desarrollo de sistemas por tercerización, con tecnología abierta y con un alto enfoque para su disponibilidad en equipo móvil.
- Realizar estudio para que las aplicaciones se ejecuten en ambientes virtualizados.



- Empresas e instituciones trasladando sus aplicativos a la Computación en la Nube.

Todas estas características están inmersas en el modelo de tecnologías de información, las cuales están marcando la tendencia de la industria.

f. Recursos financieros

Cada año se debe realizar una planificación para proyectar los recursos financieros para ejecutar proyectos de tecnología, los costos deben ser debidamente presupuestados en las partidas correspondientes como lo son: mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información, tintas, pinturas y diluyentes y equipo y licencias de programas de cómputo.

g. Pólizas de equipo

Mantener los equipos bajo una póliza de equipo electrónico como se tiene actualmente e incorporar cada nuevo equipo informático que sea adquirido en los próximos años. Dicha póliza debe revisarse anualmente debido alto grado de depreciación de los equipos.

h. Recurso Humano

Contar con personal altamente capacitado en labores profesionales en el Área de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) del TRA.

9. ACCIONES A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO

Como preámbulo de las acciones corto, mediano y largo plazo, se debe de realizar el detalle de los siguientes conceptos:

- ✓ **Planificación a corto plazo:** Los planes a corto plazo abarcan metas que pueden ser logradas dentro de un corto periodo de tiempo. Por



planes a corto plazo generalmente nos referimos a algo que puede ser logrado en un plazo de un año.

- ✓ **Planificación a mediano plazo:** La planificación a mediano plazo se refiere a los planes que pueden llevar desde uno a tres años para ser implementados y completados.
- ✓ **Planificación a largo plazo:** Los planes a largo plazo pueden tomar de cuatro a cinco años hasta que se completen.

8.1. Acciones a corto plazo

Infraestructura

- a. Evaluar la infraestructura tecnológica del Tribunal para determinar aspectos de obsolescencia que deben de actualizarse y desarrollar un proceso de inversión en nuevos equipos y licencias.

Gestión TIC

- b. Fortalecer la gestión de en la aplicación de las Normas de Tecnologías de Información.
- c. Definir las prioridades, políticas y estrategias que aseguren la continuidad de los servicios públicos esenciales bajo cualquier circunstancia, incluyendo la adopción de planos de contingencia y resiliencia organizacional.
- d. Continuar con las acciones correspondientes para avanzar en implementación de Open Data en el portal del Tribunal Registral Administrativo.



Sistemas de información

- e. Fortalecer la gestión del mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de los sistemas de información implementados en el Tribunal para información sustantiva: Sistema Digital de Gestión de Expedientes (SIDIGE), el Sistema de Administración Financiera (SAF), Sistema gestor de documentos, sitio web institucional, entre otros de tal forma que se incorporen los requerimientos evolutivos respectivos.

Recurso Humano

- f. Gestionar la capacitación y charlas para una adecuada gestión de navegación y uso de sistemas de información de la institución.

8.2. Acciones a mediano plazo

Usuarios del TRA

- a. Desarrollar mecanismos que fomenten la participación de los usuarios y otros actores interesados en los procesos institucionales, garantizando la transparencia y el acceso a la información pública.
- b. Implementar mecanismos eficaces para evaluar la percepción de los usuarios sobre el desempeño del Tribunal, utilizando los resultados para diseñar proyectos y actividades orientadas a mejorar el servicio público.

Gestión TIC

- c. Consolidar las actividades necesarias junto con los titulares subordinados para aplicar de manera eficiente las políticas del Sistema de Valoración de Riesgos Institucionales. Esto permitirá mitigar los riesgos hasta alcanzar niveles aceptables y promover una cultura de gestión preventiva.



- d. Implementar políticas orientadas a la transformación digital del Tribunal, incluyendo la modernización de sistemas tecnológicos para mejorar la eficiencia administrativa, facilitar el acceso a servicios y garantizar la trazabilidad de los procesos institucionales.
- e. Fortalecer la aplicación de normas y lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República, la Secretaría Técnica de Gobierno Digital y otros órganos supervisores en el ámbito de Tecnologías de la Información (TIC).
- f. Mantener actualizada la normativa interna relacionada con las TIC, asegurando su congruencia con los avances tecnológicos y las disposiciones legales aplicables.
- g. Cumplir con la implementación de las Normas de Tecnologías de la Información promovida por el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

Sistemas de información

- h. Desarrollar y fortalecer políticas de mantenimiento y supervisión de los sistemas de información, garantizando su integridad, confidencialidad y disponibilidad ante posibles amenazas.
- i. Automatizar los reportes esenciales del área sustantiva para conocer en tiempo real el estado de las acciones del Tribunal Registral Administrativo en cuanto a los procesos sustantivos que realiza.

8.3. Acciones a largo plazo

Sistemas de información



- a. Diseñar e implementar sistemas avanzados de gestión pública que faciliten el monitoreo y análisis de las actividades diarias y estratégicas, permitiendo una toma de decisiones basada en información actualizada y confiable.
- b. Implementar sistemas de gestión de calidad basados en estándares internacionales, orientados a mejorar continuamente los servicios y procesos del Tribunal, incorporando elementos de innovación tecnológica y organizacional.
- c. Desarrollar e implementar soluciones tecnológicas para digitalizar y automatizar procesos clave, mejorando la eficiencia operativa y facilitando el acceso a los servicios del Tribunal.

Infraestructura

- d. Establecer un programa de renovación tecnológica que asegure el reemplazo de equipos y bienes tecnológicos cada tres años o según su vida útil, optimizando la operatividad y seguridad de la infraestructura tecnológica.
- e. Implementar soluciones tecnológicas bajo los principios del gobierno digital y abierto, fomentando la rendición de cuentas, la transparencia y la accesibilidad en la función pública.
- f. Consolidar los proyectos de TIC bajo un enfoque de integración de procesos, desarrollar sistemas unificados, escalables y adaptables a la infraestructura.

Gestión TIC



- g.** Establecer alianzas estratégicas con instituciones públicas, privadas y académicas para el intercambio y acceder a información de interés que potencia la gestión institucional del Tribunal.
- h.** Fortalecer los procesos de digitalización de la gestión documental, promoviendo los principios de "cero papeles" y asegurando la conservación, acceso y trazabilidad de la información en entornos digitales.
- i.** Explorar e implementar herramientas de inteligencia artificial y análisis avanzado de datos que permitan optimizar la toma de decisiones, automatizar procesos y personalizar los servicios al usuario.
- j.** Diseñar plataformas tecnológicas con interfaces intuitivas y accesibles que mejoren la experiencia del usuario, reduciendo los tiempos de atención y facilitando la interacción con el Tribunal.
- k.** Establecer un programa integral de ciberseguridad que proteja la infraestructura tecnológica del Tribunal contra amenazas y ataques, garantizando la confianza de los usuarios en los sistemas digitales.
- l.** Implementar un sistema de monitoreo continuo para evaluar el rendimiento y la efectividad de las herramientas tecnológicas implementadas, permitiendo ajustes oportunos y mejoras constantes.
- m.** Utilizar la inteligencia artificial en los procesos del área sustantiva que puedan ser sujetos para gestionar y mejorar los plazos, calidad, contenido de las resoluciones emitidas por el Tribunal Registral Administrativo.



- n. Utilizar las nuevas tecnologías emergentes para mejorar la atención al usuario y calidad de las acciones que se desarrollan en el área sustantiva.
- o. Implementar nuevos desarrollos con la tecnología emergente en el Tribunal Registral Administrativo basado en inteligencia artificial.
- p. Desarrollar las actividades y tareas vinculadas para mitigar los ataques cibernéticos, así como cualquier otra actividad de ingeniería social.
- q. Implementar las acciones vinculadas a la continuidad de las operaciones del Tribunal en casos de pérdida de información por daños o ataques cibernéticos.

Recurso Humano

- r. Capacitar al personal del Tribunal en el uso eficiente de tecnologías avanzadas, fortaleciendo sus competencias digitales y asegurando su capacidad para adaptarse a nuevos sistemas y herramientas.