

Entidades supervisadas 2024

ANH, GESTORA, SENAPI

En las gestiones 2023 y 2024, se realizaron supervisiones al Gobierno Electrónico a varias instituciones, entre ellas podemos nombrar las siguientes:

La Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH) como sujeto de la supervisión, con base en su rol importante al ser ente encargado de regular, controlar, fiscalizar y supervisar todas las actividades de la cadena de hidrocarburos, que al momento de la supervisión contaba con 46 trámites.

La **Gestora Pública de Seguridad Social de Largo Plazo (GESTORA)** por ser la entidad que administra los Fondos del Sistema Integral de Pensiones, la gestión de prestaciones, beneficios y otros pagos correspondientes al Sistema Integral de Pensiones, que especifica 31 trámites prestados directamente a la ciudadanía.

Al **Servicio Nacional de Propiedad Intelectual (SENAPI)** por su importancia en la administración del Régimen de Propiedad Intelectual, conformado por las normas de propiedad industrial, derechos de autor y derechos conexos, que presta 24 trámites.



El ámbito de aplicación de las supervisiones es el mismo que el de las Auditorías, es decir, que se aplicarán a todas las entidades del sector público sin excepción.

Recomendaciones



Resultado de la evaluación a las acciones realizadas por las entidades y en virtud de los aspectos particularmente señalados, se han realizado recomendaciones generales respecto a:

1. La Planificación Institucional.
2. El Diseño Organizacional de TIC.
3. La Infraestructura Tecnológica.
4. Los Procesos, Trámites y/o Servicios.
5. La Integración de Herramienta de Gobierno Electrónico.

Y en cuantos a las recomendaciones particulares las siguientes:

- Mantener actualizados sus trámites en el Portal de Trámites del Estado, www.gob.bo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 3525, para que el ciudadano tenga la confianza de encontrar información clara y actualizada sobre los trámites disponibles, para cada institución del estado.
- Evaluar el uso de herramientas de gobierno electrónico para la automatización de todos los trámites ofrecidos a la ciudadanía, a fin de automatizar, interoperar y simplificar sus trámites, especialmente permitiendo el uso de datos ya contenidos en el SEGIP y SERECI, con la finalidad de reducir la presentación de fotocopias o documentos físicos requeridos en cada etapa del trámite.



Que el ciudadano tenga la confianza de encontrar información clara y actualizada sobre los trámites disponibles, para cada institución del Estado.

Conclusiones

Iniciativas y compromisos

En general, las recomendaciones y observaciones emitidas por la CGE fueron recibidas de forma positiva, lo que se refleja en la disposición de mejorar la experiencia de la ciudadanía al realizar trámites y gestiones.

Las entidades se han comprometido a tomar diversas acciones para hacer que estos procesos sean

más ágiles y accesibles para todos.

Una de las principales iniciativas es facilitar el acceso a los trámites, lo que significa que están dispuestas a utilizar y masificar las herramientas de Gobierno Electrónico que ya tienen disponibles. Esto incluye la posibilidad de que las personas puedan completar trámites en línea, sin tener que desplazarse físicamente a las oficinas.



Además, las instituciones están evaluando sus procedimientos internos para asegurarse de que estén formalizados y sean claros para todos los involucrados. Esto es importante porque cuando los procedimientos están bien definidos y documentados, es más fácil para los ciudadanos entender qué se espera de ellos y qué pasos deben seguir.

Otro punto importante es la disposición de las instituciones a realizar una reingeniería de sus procesos, si es necesario. Esto significa que están abiertas a rediseñar la manera en que se llevan a cabo ciertos trámites, con el objetivo de hacerlos más eficientes. La idea es que los procesos sean más rápidos y requieran menos documentos de los ciudadanos, reduciendo así el tiempo y esfuerzo que estos deben invertir en sus gestiones.

En resumen, las instituciones han mostrado un compromiso serio con la mejora de los trámites y servicios que ofrecen a la ciudadanía, lo que podría traducirse en una experiencia más sencilla, rápida y cómoda para todos.

Una de las principales iniciativas es facilitar el acceso a los trámites, lo que significa que están dispuestas a utilizar y masificar las herramientas de Gobierno Electrónico que ya tienen disponibles. Esto incluye la posibilidad de que las personas puedan completar trámites en línea.