



**CONTRALORÍA
GENERAL DEL ESTADO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



CONTRALORIA INFORMA

Revista N°2/ octubre 2024

**SUPERVISIÓN AL GOBIERNO
ELECTRÓNICO
AGILIZACIÓN DE TRÁMITES**



www.contraloria.gob.bo

Gobierno electrónico y simplificación de trámites

La mejora y simplificación de trámites y/o servicios estatales es una de las responsabilidades que deben asumir las entidades de los distintos niveles del Estado Plurinacional de Bolivia en el marco de la normativa de Gobierno Electrónico vigente, incluyendo procedimientos, estándares, lineamientos, guías y otros documentos, que coadyuvan a la implementación del Plan de Gobierno Electrónico.

Decreto Supremo 2514 del 9 de septiembre de 2015 Artículo 12

“Las entidades del sector público, en coordinación con la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación (AGETIC), desarrollarán programas y proyectos de Gobierno Electrónico, reingeniería de procesos y procedimientos e **implementación de tecnologías de información y comunicación para simplificar la realización de trámites**, orientados a la calidad, eficiencia y transparencia.



Foto: Archivo digital periódico Los Tiempos, 18 de enero de 2024



La simplificación de trámites tendrá como finalidad la reducción de los costos, tiempos y pasos en la realización de trámites de la ciudadanía en las entidades del sector público, y los procesos y procedimientos de la gestión pública.”

Trámites y servicios digitales

Normativa vigente y plazos de aplicación

Para la mejora de los trámites y servicios de las entidades existen dos decretos supremos que tienen relevancia, puesto que fijan plazos para su implementación: Decreto Supremo N° 3251 del 12 de julio de 2017 y el Decreto Supremo N° 3525 del 4 de abril del 2018.

Decreto Supremo N° 3251 del 12 de julio de 2017, aprobación del PIGE (Plan de Implementación del Gobierno Electrónico)

“II. Las entidades públicas, en un plazo máximo de doce (12) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, enviarán a la AGETIC el Plan Institucional de Gobierno Electrónico, aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) mediante resolución expresa, para su validación, seguimiento de su implementación y publicación en su página web.



Decreto Supremo N° 3525 del 4 de abril del 2018

Tiene por objeto establecer la Política de Atención a la Ciudadanía: Bolivia a tu Servicio y el Portal de Trámites del Estado, normar el archivo digital, la interoperabilidad y la tramitación digital.

Respecto al uso de herramientas de Gobierno Electrónico el Artículo 1 entre otros aspectos, tiene por objeto:

- a)** Establecer la Política de Atención a la Ciudadanía: Bolivia a tu Servicio y el Portal de Trámites del Estado.
- b)** Normar el archivo digital, la interoperabilidad y la tramitación digital.”

Trámites administrativos

El Artículo 12 señala: “Las instituciones públicas deberán priorizar en todos sus trámites el uso de tecnologías de información y comunicación a efecto de digitalizar, automatizar, interoperar y simplificar la tramitación de los asuntos que son de su competencia.”

Responsabilidad de publicación de trámites y/o servicios

Aspectos técnicos y contenido del Portal de Trámites del Estado los parágrafos II y III del Artículo 9 definen:

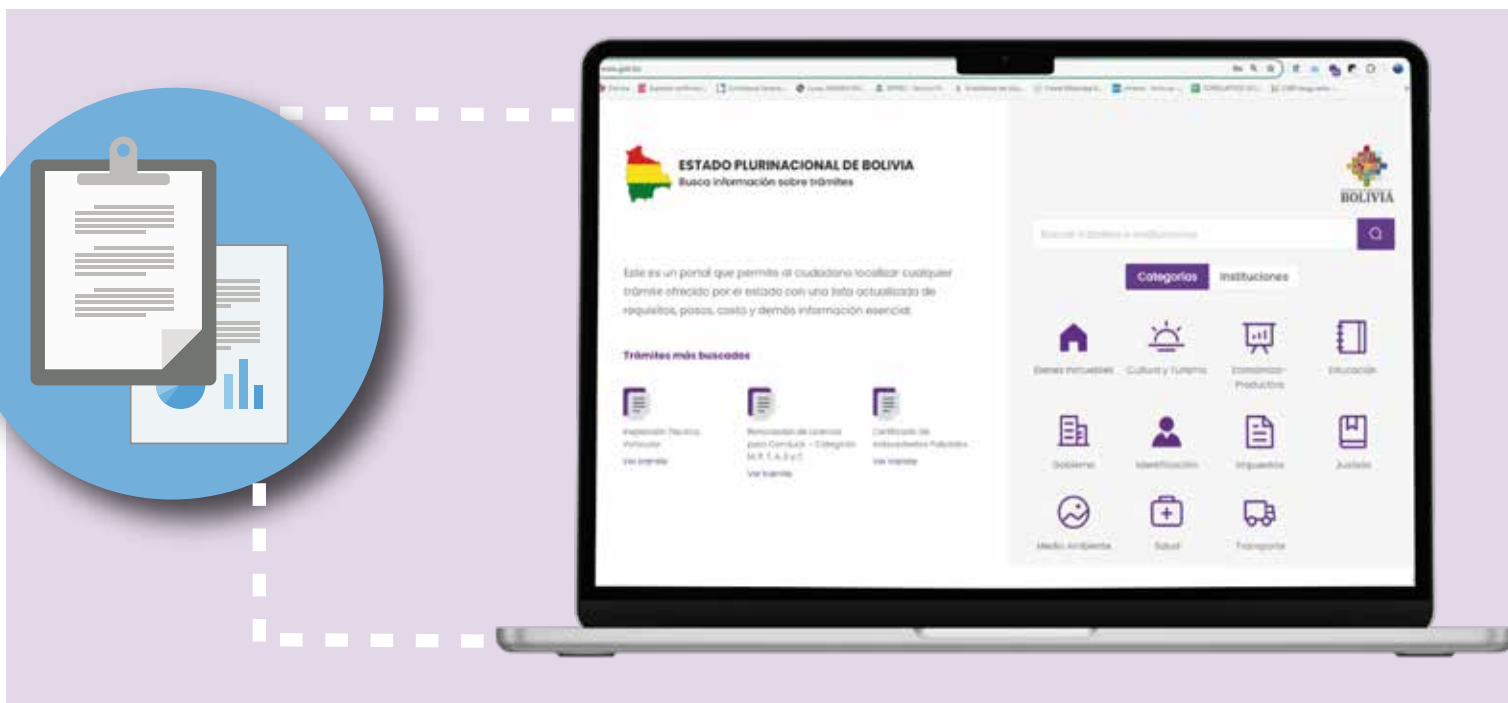
“II. El Portal de Trámites del Estado deberá contener mínimamente:

- a. Información de trámites de las entidades públicas del nivel central del Estado;*
- b. Información general de las entidades públicas del nivel central del Estado;*
- c. Información sobre Bolivia a tu Servicio.*

III. Las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado deberán publicar en el Portal de Trámites del Estado Plurinacional de Bolivia cada uno de los trámites que ofrecen.”

Responsabilidad de las entidades para integrar servicios de interoperabilidad

El parágrafo II del Artículo 12 establece que: “Para facilitar la realización de trámites a la ciudadanía, las entidades públicas, en observancia de su normativa específica, deberán intercambiar entre ellas datos e información mediante interoperabilidad. Los mecanismos y condiciones de publicación y acceso a los servicios de interoperabilidad serán establecidos por el Ente Rector de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación.”



Supervisiones al Gobierno Electrónico



Las supervisiones realizadas por la Contraloría General del Estado al Gobierno Electrónico, a través de la Gerencia de Auditoría en Tecnologías de Información y Comunicación, se concentran en las acciones realizadas por la institución para mejorar los trámites y/o servicios que presta a la ciudadanía. En este entendido, se examinaron los siguientes aspectos institucionales que coadyuvan a este propósito:

- Los procesos, trámites y/o servicios que la institución presta a la ciudadanía, establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos (MPP), aprobado por la institución.
- La Planificación Institucional, respecto a la verificación de la articulación del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico (PIIGE) aprobado formalmente por la institución, con el Plan Estratégico Empresarial (PEE) y los Planes Operativos Anuales (POA).
- La formalización del diseño organizacional definido para el ámbito de TIC a través de la revisión del Manual de Organización y Funciones (MOF).
- La Infraestructura Tecnológica con la que cuenta la institución.
- La integración de Herramientas de Gobierno Electrónico, dentro de procesos, trámites y/o servicios que la institución ejecuta o presta a la ciudadanía.

La Supervisión es una atribución constitucional conferida a la Contraloría que ante una denuncia, solicitud o de oficio, le permite en cualquier momento ejercer el control concurrente sobre las actividades y/o resultados de todas las entidades y operaciones descritas en el artículo 217 de la Constitución Política del Estado.



Las herramientas de Gobierno Electrónico consideradas en la supervisiones son las siguientes:

Plataforma de Ciudadanía Digital. Permite interactuar con las y los ciudadanos a través de servicios digitales de forma legal y segura. “La ciudadanía Digital consiste en el ejercicio de los derechos y deberes a través del uso de tecnologías de información y comunicación en la interacción de las personas con las entidades públicas y privadas” (Ley N° 1080).

Portal de Trámites (www.gob.bo), este es un portal que permite al ciudadano localizar cualquier trámite ofrecido por el Estado con una lista actualizada de requisitos, pasos, costo y demás información esencial. Todos los trámites de las entidades del sector público deben publicarse en esta plataforma, esto hace de los servicios digitales más accesibles para las y los ciudadanos (D.S. N° 3525).

Plataforma de Pagos del Estado, establece mecanismos seguros de pago en ventanilla y por Internet para las entidades del sector público, que facilitan las transacciones a las y los ciudadanos, al mismo tiempo que ofrece información contable confiable a las entidades públicas, facilitando la conciliación de pagos realizados por parte de las y los ciudadanos, evolucionando hacia la Pasarela de Pagos del Estado.

Catálogo y Plataforma de Interoperabilidad. A través de esta plataforma las entidades públicas pueden intercambiar datos e información de manera segura y bajo los parámetros establecidos en la normativa vigente, garantizando la disponibilidad de los servicios y la seguridad de la información. (D.S. N° 3251, D.S. N° 3525, Resolución Ministerial 234/17, Resolución Ministerial 153/18 – Ministerio de la Presidencia).

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 tramites.



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.



**CONTRALORÍA
GENERAL DEL ESTADO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Fortaleciendo la gestión pública de Bolivia

www.contraloria.gob.bo

Redacción y diseño Gerencia de Comunicación Institucional, con base en datos de la Gerencia de
Auditoría en Tecnologías de Información y Comunicación