



RESUMEN EJECUTIVO

Entidad:	Autoridad De Regulación y Fiscalización De Telecomunicaciones Y Transportes (ATT)
Referencia:	Supervisión a las acciones realizadas para mejorar los trámites y/o servicios prestados a la ciudadanía en el marco de la normativa de Gobierno Electrónico.
Informe N°:	K3/GP35/N23-G1
Objetivo:	Evaluar las acciones realizadas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT para mejorar los trámites y/o servicios prestados a la Ciudadanía orientados a la calidad, eficacia y transparencia en el marco de la normativa de Gobierno Electrónico establecida y vigente.
Objeto:	<p>Las acciones realizadas por la ATT para mejorar los trámites y/o servicios que presta a la ciudadanía y a otras entidades públicas. Para lo cual, se examinaron los siguientes aspectos institucionales que coadyuvan a este propósito:</p> <ul style="list-style-type: none">• La Planificación Institucional, respecto a la articulación del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico (PIIGE) aprobado formalmente por la ATT, con el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) para el periodo 2021 – 2025.• La formalización del diseño organizacional con relación a la estructura organizacional definida para el ámbito de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) a través de la revisión del Manual de Organización y Funciones (MOF).• La Infraestructura Tecnológica con la que cuenta la ATT.• Los procesos, trámites y/o servicios que la ATT presta a la ciudadanía, en función de la formalización del diseño organizacional en el ámbito de TIC a través del Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) aprobado por la ATT.• La integración de Herramientas de Gobierno Electrónico, dentro de procesos, trámites y/o servicios que la ATT ejecuta o presta a la ciudadanía.
Fecha de emisión:	25/04/2024

Resultados:

Las acciones asumidas por la ATT para la mejora de sus procesos, trámites y/o servicios prestados a la Ciudadanía y Entidades Públicas, han estado orientadas a facilitar la



satisfacción de las necesidades de servicios públicos y responden al marco de la normativa de Gobierno Electrónico. Sin embargo, se identificaron observaciones concernientes al diseño de la estructura organizacional y a los procesos relacionados con los trámites y servicios que presta la ATT a la ciudadanía, donde se identificó que existen algunos procesos que:

- En el flujo de sus actividades y tareas no hacen referencia a sistemas informáticos que actualmente apoyan la automatización de los trámites y/o servicios.
- En contraparte, dentro del flujo de sus actividades y tareas hacen referencia a sistemas informáticos que ya no se encuentran en uso.

Por lo tanto, con la finalidad de coadyuvar a la consolidación de la mejora de los procesos, trámites y/o servicios prestados a la Ciudadanía y Entidades Públicas orientadas a la calidad, eficacia y transparencia en el marco de Gobierno Electrónico, en observancia de lo establecido dentro de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (Objetivos principios y análisis organizacional) correspondiente a los Sistemas de Administración y Control de la Ley N° 1178 se recomienda a la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT):

- En apego a lo establecido en el artículo 12.- (Análisis de la estructura organizacional) de las Normas Básicas de Sistemas de Organización Administrativa (NB-SOA), realizar un análisis de la estructura organizacional y con base en el resultado obtenido, tomar decisiones respecto a: adecuar, fusionar, suprimir y/o crear un área y/o unidad específica para atender de manera unificada las responsabilidades del ámbito de TIC dentro de la entidad.
- Actualizar los procesos y procedimientos que se encuentran desactualizados en función de las observaciones expuestas y descritas previamente, y que además tienen relación directa con los trámites y/o servicios que se prestan a la ciudadanía.

---O---