



RESUMEN EJECUTIVO

Entidad:	Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH
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/GP125/A24-G1
Objetivo:	Evaluar las acciones realizadas por la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH) 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 ANH 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 verificación de la articulación del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico (PIIGE) aprobado formalmente por la ANH, con el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) para el periodo 2021 – 2025.• La formalización del diseño organizacional definida 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 ANH.• Los procesos, trámites y/o servicios que la ANH presta a la ciudadanía y a otras entidades públicas, establecidas en el Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) aprobado por la ANH.• La integración de Herramientas de Gobierno Electrónico, dentro de procesos, trámites y/o servicios que la ANH ejecuta o presta a la ciudadanía.
Fecha de emisión:	25/07/2024

Resultados:

la ANH ha asumido acciones para la mejora de sus procesos, trámites y/o servicios prestados a la Ciudadanía y Entidades Públicas. Asimismo, para la mejora de sus trámites, la ANH ha desarrollado sistemas informáticos, que todavía no figuran en sus procedimientos formales. En cuanto a la implementación de herramientas de gobierno electrónico para la



simplificación de sus trámites, la ANH ha implementado únicamente el Portal de Trámites que a la fecha se encuentra desactualizado.

Por consiguiente, 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, se formulan las siguientes recomendaciones de la supervisión:

- En el marco de la Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa y su Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa, actualice, formalice y apruebe el Manual de Procesos y Procedimientos de trámites de la ANH de tal manera que reflejen sistemas informáticos vigentes.
- Evaluar el uso de herramientas de gobierno electrónico para la automatización de todos los trámites vigentes a la ciudadanía, a fin de automatizar, interoperar y simplificar sus trámites.
- Mantener actualizado el Portal de Trámites del Estado Plurinacional, para que el ciudadano tenga la confianza de encontrar información clara y actualizada sobre los trámites disponibles.

---0---