



RESUMEN EJECUTIVO

Entidad:	Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo – GESTORA
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/GP126/A24-G1
Objetivo:	Evaluar las acciones realizadas por la Gestora Pública de Seguridad Social de Largo Plazo, 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 GESTORA 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">• Los procesos, trámites y/o servicios que la GESTORA proporciona a la ciudadanía, establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) aprobado por la GESTORA.• La Planificación Institucional, respecto a la verificación de la articulación del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico (PIIGE) aprobado formalmente por la GESTORA, con el Plan Estratégico Empresarial (PEE) y los Planes Operativos Anuales (POA) a partir de la gestión 2021.• 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 GESTORA.• La integración de Herramientas de Gobierno Electrónico, dentro de procesos, trámites y/o servicios que la GESTORA ejecuta o presta a la ciudadanía.
Fecha de emisión:	19/08/2024

Resultados:

Las acciones asumidas por la GESTORA para la mejora de sus procesos, trámites y/o servicios prestados a la Ciudadanía, han estado orientadas a facilitar la satisfacción de las

necesidades de servicios públicos en el marco de la normativa de Gobierno Electrónico; no obstante, cabe destacar las siguientes observaciones.

En relación a los procesos, trámites y/o servicios, la GESTORA cuentan con sistemas informáticos sin resolución de aprobación, también existen procedimientos vinculados a los trámites cuyas tareas no identifican el sistema informático que utilizan, y solicita requisitos que podrían obtenerse a través de servicios de interoperabilidad.

En cuanto a la planificación institucional, la GESTORA, en su Plan Operativo Anual, programa acciones para el desarrollo de sistemas, mejora de infraestructura y simplificación de trámites.

Acerca del diseño organizacional para el ámbito TIC, la GESTORA cuenta con la Gerencia Nacional de Sistemas (GNS) organizada en seis unidades especializadas que atienden los requerimientos para la implementación del Gobierno Electrónico, y una unidad dependiente de la Gerencia Nacional de Control de Riesgos relativa la seguridad de la información. Sin embargo se observa que los puestos en la GNS no están referidos específicamente con las unidades organizacionales, generando riesgos para la supervisión, coordinación, comunicación y desarrollo profesional.

En lo que respecta a la infraestructura tecnológica, la GESTORA cuenta con una infraestructura de red para la transmisión de información a nivel local como también a través de redes externas.

En referencia a la integración de herramientas de gobierno electrónico, la GESTORA ha realizado avances significativos en la integración de herramientas de gobierno electrónico. Empero la GESTORA dejó de utilizar los servicios de Ciudadanía Digital, no tiene actualizados sus trámites en el Portal de Trámites www.gob.bo, utiliza una plataforma privada para pagos en línea, cuenta con interoperabilidad mediante convenios interinstitucionales, y no emplea la Firma Digital para trámites de la ciudadanía.

Con la finalidad de coadyuvar a la consolidación de la mejora de los procesos, trámites y/o servicios prestados a la ciudadanía en el marco de Gobierno Electrónico, se recomienda:

- En el marco las Norma Básica del Sistema de Organización Administrativa y su Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa, actualice y apruebe el Manual de Procesos de la GESTORA, de tal manera que se identifiquen los sistemas informáticos que requieren los procedimientos y sus especificaciones.
- Evaluar periódicamente la disponibilidad de información a través de servicios de interoperabilidad, y utilizar la información obtenible para simplificar los trámites solicitados a la ciudadanía.



- Formalizar documentalmente la asignación de puestos y unidad organizacional dentro de la GNS, garantizando la eficiencia y efectividad operativa.
- Evaluar continuamente su estructura organizacional de TIC para asegurarse de que se adapte a las necesidades cambiantes del rubro de la seguridad social y del entorno tecnológico.
- Mantener una infraestructura tecnológica segura y eficiente, adoptando tecnologías que coadyuven a superar desafíos, considerando vulnerabilidades detectadas y amenazas identificadas, realizar evaluaciones de riesgos periódicas, implementar soluciones de seguridad de última generación, mantener actualizados los sistemas, concientizar al personal sobre las mejores prácticas de seguridad, mantener actualizados sus planes de respaldo y recuperación de datos, y cumplir con las normativas vigentes.
- Reactivar el uso de Ciudadanía Digital, revitalizando esta herramienta en coordinación con la AGETIC, con el objetivo de optimizar su funcionamiento y fomentar el registro y uso uniforme por parte de la ciudadanía, en cumplimiento del artículo 5, inciso 1, de la Ley N° 1080.
- 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.
- Evaluar la mejora de la Plataforma de Pagos en línea de la GESTORA, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y fortalecer los controles internos.
- Posibilitar el empleo de la Firma Digital para trámites desde y hacia la ciudadanía, ya que la misma tiene validez legal según la normativa vigente, permitiendo a la ciudadanía contar con documentos legalmente válidos en línea.
- Realizar el análisis de necesidades de reingeniería de sus trámites para simplificarlos y eliminar la necesidad de presentar documentos físicos en la medida de lo posible, incluyendo registros para indicadores que permitan evidenciar la simplificación lograda en el marco del “CAPÍTULO II SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ARTÍCULO 12.- (SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES).”, del Decreto Supremo 2514 del 9 de septiembre de 2015, que instruye: “I. Las entidades del sector público, en coordinación con la 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. II. 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.”.

---O---