



## RESUMEN EJECUTIVO

<b>Entidad:</b>	Gobierno Autónomo Municipal de La Paz – GAMLP
<b>Referencia:</b>	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
<b>Informe N°:</b>	K3/GP166/J24-G1
<b>Objetivo:</b>	Evaluar las acciones realizadas por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP) 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.
<b>Objeto:</b>	<p>Las acciones realizadas por el GAMLP para mejorar los trámites y/o servicios que presta a la ciudadanía y a otras entidades públicas. Para lo cual, se examinaron y verificaron los siguientes aspectos institucionales que coadyuvan a este propósito:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La Planificación Institucional, respecto a la verificación de la articulación del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico (PIIGE) aprobado formalmente por el GAMLP, con el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) para el periodo 2021 – 2025.</li><li>• La formalización del diseño organizacional definida para el ámbito de TIC a través de la revisión del Manual de Organización y Funciones (MOF).</li><li>• La Infraestructura Tecnológica con la que cuenta el GAMLP.</li><li>• Los procesos, trámites y/o servicios que el GAMLP presta a la ciudadanía y a otras entidades públicas, establecidas en el Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) aprobado por el AGMLP.</li><li>• La integración de Herramientas de Gobierno Electrónico, dentro de procesos, trámites y/o servicios que el GAMLP ejecuta o presta a la ciudadanía.</li></ul>
<b>Fecha de emisión:</b>	06/09/2024

### Resultados:

El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP) ha aprobado su "Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2021-2025", que incluye proyectos destinados a simplificar trámites y fortalecer la infraestructura tecnológica, avanzando conforme a lo planificado. Aunque este plan no está explícitamente alineado con su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025, sus proyectos apoyan las Acciones Estratégicas del sector de

Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información del GAMLMP. Por otra parte, no se han identificado operaciones de corto plazo en su POA para ejecutar estos proyectos, ya que estarían incluidas en operaciones genéricas de su POA.

En el tema de su estructura organizacional de TIC, el GAMLMP cuenta con una estructura adecuada para soportar la simplificación de trámites. La Dirección de Tecnologías de la Información y Gobierno Abierto, tiene funciones bien definidas y está estratégicamente posicionada dentro del organigrama municipal para implementar mejoras a través de las TIC. La infraestructura tecnológica, que incluye dispositivos de red y una infraestructura GPON escalable, garantiza la conectividad y seguridad necesarias. Además, el Plan de Implementación de Seguridad de la Información (PISI) refuerza la protección de datos.

En cuanto a sus trámites, éstos se apoyan en procedimientos formalmente aprobados; sin embargo, se han identificado procedimientos que presentan desactualizaciones en la referencia sobre el uso de sistemas informáticos. Además, en su contenido evidencian la necesidad de mantener documentación física como digital, lo que indica una digitalización parcial. Si bien sus trámites se apoyan con el uso de un sistema informático, el GAMLMP ha entregado solo cinco resoluciones de aprobación para los sistemas informáticos que respaldan los trámites, lo que podría dar lugar a omisiones.

En cuanto a la integración de herramientas de Gobierno Electrónico, aunque actualmente no se ha realizado, el GAMLMP planea incorporar Ciudadanía Digital, Notificaciones Electrónicas e Interoperabilidad hasta el 2025. En términos de pagos en línea, ya se han implementado pagos mediante código QR, tarjetas de crédito y débito, y un sistema de facturación en línea. No obstante, la información de los trámites no ha sido centralizada en el Portal de Trámites del Estado.

Por lo señalado se recomienda:

- Se recomienda mantener actualizado el Manual de Procesos y Procedimientos del GAMLMP, para que se identifique de manera precisa los sistemas informáticos que se están utilizando. Impulsar la reingeniería de procesos para la simplificación de trámites en el GAMLMP, en observancia del Artículo 12 del Decreto Supremo 2514.
- Aprobar formalmente sistemas informáticos en operación o eliminar su referencia en su Manual de Procesos y Procedimientos en caso de desuso.
- Continuar y completar el avance de su “Plan de Implementación de Gobierno Electrónico del GAMLMP” de acuerdo a lo programado.
- Actualizar el Portal de Trámites del Estado, para que se centralice y estandarice en un punto único de consulta toda la información (requisitos, costos, horarios de atención, pasos, tiempo de duración, puntos de atención, etc.) de los trámites y servicios públicos que brindan las entidades públicas a la población. De acuerdo a lo establecido en el artículo 9 del Decreto Supremo N° 3525

---O---