



RESUMEN EJECUTIVO

Entidad:	Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS
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/GP444/S24-G1
Objetivo:	Evaluar las acciones realizadas por la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS), para mejorar los trámites y/o servicios prestados a la Ciudadanía orientados a la calidad, eficacia y transparencia en el marco de la Normativa del Gobierno Electrónico establecida y vigente.
Objeto:	<p>Se consideró como objeto de la supervisión, a las acciones realizadas por la APS para mejorar los trámites y/o servicios que presta a la ciudadanía. Para lo cual, se examinaron y verificaron 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 APS, con el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) para el periodo 2021 – 2025.• El diseño organizacional definido para el ámbito de TIC a través de la revisión del Manual de Organización y Funciones (MOF) de la APS.• La Infraestructura Tecnológica con la que cuenta la APS.• Los procesos, trámites y/o servicios que la APS presta a la ciudadanía, establecidas en el Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) aprobado por la APS.• La integración de Herramientas de Gobierno Electrónico, dentro de procesos, trámites y/o servicios que la APS ejecuta o presta a la ciudadanía.
Fecha de emisión:	10/12/2024

Resultados:



Las acciones tomadas por la APS para la gestión 2024, en el marco de la normativa vigente de Gobierno Electrónico, no están alineadas con su Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico (PIIGE). Esto se observa en varios aspectos, como la falta de conexión entre las acciones estratégicas del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025 y el PIIGE en el área de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), lo que sugiere que es necesario realizar ajustes al PIIGE actual. Además, se evidencia que no se han integrado herramientas de Gobierno Electrónico en los procesos, trámites y servicios ofrecidos a 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 observancia del marco normativo vigente referido en el presente informe de supervisión para la implementación de Gobierno Electrónico se recomienda:

- Ajustar el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico (PIIGE) en el periodo que corresponda con el objetivo de su articulación estratégica con el PEI 2021 – 2025.
- Considerar la realización de un diagnóstico institucional de los servicios y/o trámites digitalizado con base en los principios, estándares y lineamientos establecidos para el diseño e implementación de servicios digitales, priorizando la integración de Herramientas de Gobierno Electrónico y la reingeniería de procesos.
- Actualizar y justificar los reportes publicados en su sitio web www.aps.gob.bo explicando las razones de presentar información preliminar o que no se encuentra publicada, justificando además la adopción de periodos iniciales o finales de los reportes. Con el objetivo de mejorar la gestión de la información y fortalecer la seguridad documental, se recomienda adoptar la práctica de generar reportes en formato PDF certificados empleando firma digital. Esta acción aportará beneficios relativos a la Autenticidad, porque permitirá verificar la identidad del autor, Integridad, previniendo modificaciones no autorizadas, trazabilidad, garantizando el registro inalterable del documento y cumplimiento normativo mediante la adaptación a estándares de seguridad y legales.
- De acuerdo a lo establecido en el artículo 9 del Decreto Supremo N° 3525, actualizar y mantener actualizado 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 brinda la APS a la población.

---O---