



RESUMEN EJECUTIVO

Entidad:	Servicio de Registro Cívico - SERECI
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/GP396/L24-G1
Objetivo:	Evaluar las acciones realizadas para mejorar sus trámites y/o servicios en el marco de la normativa del Gobierno Electrónico.
Objeto:	<p>Los Programas y proyectos de Gobierno Electrónico para Trámites y/o Servicios Digitales.</p> <p>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 Gobierno Electrónico (PIGE) aprobado formalmente, con el Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA) desde 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 el SERECI.• Los procesos, trámites y/o servicios que el SERECI proporciona a la ciudadanía, establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) aprobado formalmente.• La integración de Herramientas de Gobierno Electrónico, en los procesos, trámites y/o servicios que el SERECI ejecuta o presta a la ciudadanía.
Fecha de emisión:	11/12/2024

Resultados:

Las medidas adoptadas por el SERECI para mejorar sus procesos, trámites y servicios dirigidos a la ciudadanía han estado alineadas con el objetivo de satisfacer las necesidades de los servicios públicos, dentro del marco normativo de Gobierno Electrónico.

En cuanto a la planificación institucional, el SERECI está comprometido con la ejecución de la Acción Estratégica Institucional AEI 3 y ha alineado sus POA 2022, 2023 y 2024 con

el PEI 2021-2025 del OEP, a pesar de que la gestión 2021 no se articula debido a la aprobación tardía del PEI; además, la integración entre el PIGE y el PEI es bastante clara a través de cinco proyectos en ejecución, de los cuales dos se centran en la simplificación de trámites, lo que demuestra un enfoque proactivo del SERECI hacia la mejora de sus procesos en el marco del Gobierno Electrónico.

El SERECI ha estructurado su diseño organizacional en el ámbito de las TIC mediante el Departamento de Tecnología y Registro Cívico y las Secciones de Tecnologías de Información y Comunicación ubicadas en cada oficina departamental; no obstante, según los manuales oficiales del Órgano Electoral Plurinacional (OEP), la Dirección Nacional de Tecnologías de Información y Comunicación (DNTIC) es responsable de la gestión tecnológica institucional, lo que permite que las funciones del SERECI y la DNTIC en relación con las tecnologías de información sean coordinadas y complementarias, asegurando así la disponibilidad de recursos adecuados para avanzar en la implementación de nuevas tecnologías en el marco del Gobierno Electrónico, un enfoque colaborativo que resulta fundamental para optimizar los procesos institucionales y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

El SERECI ha establecido una infraestructura funcional para la gestión de sus operaciones, utilizando servidores físicos y virtuales en un Data Center administrado por la DNTIC, lo que garantiza una administración tecnológica coordinada y eficiente, además la entidad dispone de los activos necesarios para cumplir con sus actividades operativas y, gracias a su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) certificado bajo la norma ISO 27001, se asegura una adecuada protección de la información, tanto en la infraestructura del OEP como en la del SERECI.

El SERECI ofrece diversos trámites orientados a la ciudadanía, especialmente en los ámbitos de registros civiles y electorales, atendidos en sus oficinas y en oficialías de registro civil; sin embargo, solo 14 de estos trámites cuentan con procedimientos, los cuales no están formalmente aprobados ni integrados al Manual de Procesos y Procedimientos del OEP; además, el sistema principal administrado por la DNTIC que respalda estos trámites (RC-BIO), se limita a un uso exclusivo por parte de los funcionarios del SERECI, lo que impide la interacción en línea con la ciudadanía, un aspecto que no va acorde con la normativa vigente y las estrategias de simplificación de trámites del gobierno electrónico, obligando a que todos los trámites sean realizados de manera presencial.

En relación con la integración de herramientas de gobierno electrónico, el SERECI no ha actualizado sus trámites en el Portal www.gob.bo, no ha incorporado la Ciudadanía Digital en sus trámites principalmente debido a la ausencia de un sistema que permita la



interacción directa con la ciudadanía, sigue empleando métodos de pago en efectivo y no ha implementado la tecnología de pagos en línea, a pesar de compartir información mediante convenios interinstitucionales, no utiliza la plataforma de interoperabilidad ni realiza cruces de datos con el SEGIP, a pesar de su estrecha vinculación, dado por ejemplo que el carnet de identidad es un requisito frecuente en sus trámites, además, no aplica la firma digital en sus procesos.

Por lo señalado se recomienda:

- Evaluar continuamente la estructura organizacional de TIC, asegurando que esta se ajuste de manera efectiva a las necesidades cambiantes tanto en el ámbito del registro civil y electoral como en el entorno tecnológico.
- Mantener una infraestructura tecnológica segura y eficiente, adoptando nuevas tecnologías, realizando evaluaciones periódicas de riesgos, implementando soluciones de seguridad actualizadas, concientizando al personal sobre buenas prácticas de seguridad, actualizando los sistemas y asegurando la vigencia de certificación en la ISO 27001, todo en coordinación con las unidades competentes.
- Elaborar los procedimientos de todos los trámites faltantes y aprobarlos formalmente junto con los ya existentes, asegurando que estén correctamente documentados para reducir errores, duplicidades y tiempos de espera en la atención al ciudadano.
- En el marco de la simplificación de trámites establecido en las normas vigentes, actualizar los sistemas informáticos relacionados al Registro Civil y Electoral, en coordinación directa con la DNTIC y otras unidades competentes, para que los ciudadanos puedan interactuar con estos, de tal manera que puedan consultar su información en cualquier momento y realizar trámites en línea de menor complejidad según evaluación previa.
- Actualizar sus trámites en el Portal de Trámites del Estado, www.gob.bo, de acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo N° 3525.
- Implementar la Ciudadanía Digital en los sistemas informáticos relacionados con los tramites orientados a la ciudadanía del SERECI, en coordinación con la AGETIC, la DNTIC y otras unidades competentes, con el objetivo de facilitar el acceso y realización de trámites en línea, además de fomentar el registro y uso uniforme por parte de la ciudadanía, en cumplimiento del artículo 5, inciso 1, de la Ley N° 1080.
- Implementar los pagos en línea para los trámites del SERECI utilizando la pasarela de pagos de la AGETIC, dando continuidad al proyecto mencionado en el PIGE del OEP.



- Gestionar la interoperabilidad con el SEGIP en colaboración con las unidades competentes, dado que el carnet de identidad es uno de los requisitos más comunes en los tramites del SERECI, lo que facilitará la validación de datos y la verificación de la titularidad de los ciudadanos, además de reducir la necesidad de presentar documentación física, en concordancia con las normativas vigentes que promueven la simplificación de trámites.
- 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.

---O---