

RESUMEN EJECUTIVO

Entidad:	Dirección General de Migración – DIGEMIG
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/GP445/S24-G1
Objetivo:	Evaluar las acciones realizadas por la Dirección General de Migración, 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:	Las acciones realizadas por la DIGEMIG 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: • La Planificación Institucional, respecto a la verificación de la articulación del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico (PIIGE), aprobado formalmente, con el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) para el periodo 2021 – 2025. • 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 DIGEMIG. • Los procesos, trámites y/o servicios que la DIGEMIG presta a la ciudadanía, establecidas en el Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) aprobado. • La integración de Herramientas de Gobierno Electrónico, dentro de procesos, trámites y/o servicios que la DIGEMIG ejecuta o presta a la ciudadanía.
Fecha de emisión:	12/12/2024

Resultados:

La Dirección General de Migración cuenta con un “Plan de Gobierno Electrónico 2018-2025”, aprobado en la gestión 2019. Sin embargo, este plan está vinculado al PEI 2016-2020 y no ha sido actualizado para alinearse con el PEI 2021-2025, ni se ha realizado el seguimiento según lo establece el Decreto Supremo N° 3251. Asimismo, los dos proyectos

contemplados en el plan, “Trámites Migratorios en Línea” y “Generación de Indicadores Migratorios”, han sido ejecutados en la gestión 2019, como se expone en el apartado “6.1 Respecto a la Planificación Institucional”.

El Área de Sistemas de la Dirección General de Migración tiene funciones que respalda la gestión de las TIC. Su estructura organizacional facilita la implementación de mejoras tecnológicas en la administración pública además de contar con personal con perfil acorde a sus necesidades; sin embargo, carece de procedimientos formales que respalden sus tareas, lo que genera riesgos que pueden afectar la calidad, eficiencia y cumplimiento de las tareas asignadas por falta de control. Además, hay inconsistencias en la denominación del área en documentos formales, lo que puede dar lugar a una dilución de responsabilidades.

La DIGEMIG cuenta con una infraestructura tecnológica destinada a la gestión de sistemas migratorios, con una red que asegura la conectividad de sus oficinas mediante VPNs. La infraestructura incluye servidores de diferentes generaciones y equipos de red que facilitan la integración de los sistemas. La entidad sigue los lineamientos generales del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico (PIGE), aunque no ha implementado proyectos específicos en la línea de Infraestructura y Conectividad. Durante la supervisión, no se pudo obtener el Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI), pese a la solicitud realizada.

En relación a los trámites, se concluye que, aunque estos están formalizados en el Manual de Procesos y Procedimientos de la DIGEMIG, aprobado por Resolución Ministerial, se identificaron procedimientos desactualizados, especialmente en lo referente a la especificación de los sistemas informáticos de apoyo.

En cuanto a la implementación de Herramientas de Gobierno Electrónico, la Dirección General de Migración, sólo aplica la Firma Digital para su trámite de Certificaciones Apostilladas. Independientemente, ha establecido relaciones interinstitucionales para intercambiar información mediante interoperabilidad con instituciones como la Dirección General de la Fuerza Especial de Lucha contra el Narcotráfico, Ministerio de Justicia y Transparencia Interinstitucional, Ministerio de Relaciones Exteriores, Policía Boliviana y el Servicio General de Identificación Personal. Además, DIGEMIG tiene un contrato con el Banco Unión para gestionar servicios de cobranza, tanto físicos como electrónicos.

Por lo señalado se recomienda:

- Actualizar su Plan de Implementación de Gobierno Electrónico para que esté articulado al Plan Estratégico Institucional 2021 - 2025 en vigencia.



-
- En el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 3251 del 12 de julio de 2017, realizar seguimientos a su Plan Institucional de Gobierno Electrónico.
 - En el marco de su RE-SOA:
 - Diseñar y formalizar procesos y procedimientos del “Área de Sistemas”.
 - Actualizar los procesos y procedimientos aplicados en los trámites para asegurar una correcta identificación de los sistemas informáticos utilizados.
 - Actualizar la documentación formal de la Dirección General de Migración, para que figure correctamente el nombre del “Área de Sistemas”.
 - En el marco de lo establecido en Artículo 9 (PORTAL DE TRAMITES DEL ESTADO) del Decreto Supremo N° 3525, mantener actualizado información correspondiente a sus trámites en el Portal de trámites del Estado.

---O---