

RESUMEN EJECUTIVO

Entidad:	Agencia Estatal Medicamentos y Tecnologías en Salud – AGEMED
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/GP655/O24-G1
Objetivo:	Evaluar las acciones realizadas por la Agencia Estatal de Medicamentos y tecnologías en Salud - AGEMED 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:	Las acciones realizadas por la AGEMED para mejorar los trámites y/o servicios que presta a la ciudadanía. Para lo cual, se examinaron y verificaron los siguientes aspectos institucionales que coadyuvaban a este propósito: • Las Capacidades de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), respecto a: ○ la Estructura Organizacional definida para este ámbito; ○ la Planificación Institucional programada y ejecutada en función del Plan de Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico. • La integración de Herramientas de Gobierno Electrónico, dentro de los procesos, procedimientos, trámites y/o servicios que la AGEMED presta a la ciudadanía.
Fecha de emisión:	18/12/2024

Resultados:

Como resultado del trabajo de supervisión, se concluye que la AGEMED no dispone de un Plan Institucional de Gobierno Electrónico formalizado, lo que evidencia una desarticulación entre el PEI y los POAs, que refleja una ausencia de proyectos relacionados con Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

En cuanto a la infraestructura tecnológica, aunque se cuenta con equipos modernos y adecuados para soportar servicios digitales, la falta de documentación clave, como el diagrama de red, restringe un análisis completo de las capacidades, interconexiones y redundancias de la infraestructura.

También se concluye que la entidad no cuenta con manuales documentados de procesos y procedimientos para la gestión de sus trámites, lo que limita la estandarización y transparencia de estos. Además, se observa que la publicación de los trámites en el "Portal de Trámites del Estado" es mínima, y no existe una integración plena con herramientas de Gobierno Electrónico, a pesar de contar con convenios interinstitucionales que no están siendo aprovechados.

En cuanto a la gestión de trámites, si bien la institución utiliza el sistema AGEMED Virtual como plataforma principal, este no cubre la totalidad de los procesos, ya que aún se emplean módulos de sistemas antiguos, hojas de cálculo y documentos Word para varios de sus trámites. Asimismo, se identifica que la única herramienta plenamente integrada es la de facturación electrónica, lo que evidencia un avance limitado en la adopción de tecnologías digitales y en la interoperabilidad entre sistemas.

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:

- Formalizar y aprobar el Plan Institucional de Gobierno Electrónico, presentándolo a la instancia correspondiente para su validación.
- Actualizar el PEI y articular con el POA para incluir proyectos y actividades relacionadas con las TIC.
- Elaborar y mantener un diagrama de red que permita analizar la topología, interconexiones y redundancias de la infraestructura tecnológica.
- Documentar los manuales de procesos y procedimientos de todos los trámites y asegurar su publicación en el "Portal de Trámites del Estado". Designar a un responsable para esta tarea.
- Extender el uso de los servicios disponibles en los convenios interinstitucionales para optimizar los procesos y mejorar la interoperabilidad.

---O---