

RESUMEN EJECUTIVO

Entidad:	Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera – AJAM
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/GP477/S24-G1
Objetivo:	Evaluar las acciones realizadas por la Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera (AJAM) para mejorar los trámites y/o servicios prestados a la ciudadanía en el marco de la normativa de Gobierno Electrónico establecida y vigente.
Objeto:	Las acciones emprendidas por la AJAM para mejorar los trámites y/o servicios que ofrece tanto a la ciudadanía como a otras entidades públicas; para lo cual, se examinaron los siguientes aspectos institucionales que coadyuvaban a este propósito: • 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 2022. • La formalización del diseño organizacional en el ámbito de TIC mediante la revisión del Manual de Organización y Funciones (MOF), así como los recursos humanos asignados. • La Infraestructura Tecnológica con la que cuenta la AJAM. • Los procesos, trámites y/o servicios que la AJAM proporciona a la ciudadanía, establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos (MPP) aprobado formalmente. • La utilización de Herramientas de Gobierno Electrónico, en los procesos, trámites y/o servicios que la AJAM ejecuta o presta a la ciudadanía.
Fecha de emisión:	31/12/2024

Resultados:

Las acciones implementadas por la Autoridad Jurisdiccional Administrativa Minera (AJAM) para mejorar sus procesos, trámites y servicios destinados a la ciudadanía han sido consistentes con el objetivo de atender las necesidades de los servicios públicos, en el

marco normativo de Gobierno Electrónico; sin embargo, se consideran relevantes las siguientes observaciones.

Con base en la revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico (PIGE) y el Plan Operativo Anual (POA) de las gestiones 2022 a 2024, remitidos por la AJAM, se concluye que no existe una adecuada articulación entre estos documentos de planificación, ya que presentan discrepancias en la descripción de los objetivos estratégicos, lo que dificulta la planificación y ejecución eficiente de acciones orientadas a la mejora de las actividades institucionales; además, aunque el PIGE incluye proyectos relacionados con la simplificación de trámites, varios de estos no han sido completados dentro de los plazos establecidos, mostrando retrasos en su implementación y limitando el alcance de los beneficios esperados para la ciudadanía.

La Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (UTIC) de la AJAM desempeña un papel estratégico al ser directamente dependiente de la Dirección Ejecutiva Nacional, asumiendo funciones como el mantenimiento de sistemas e infraestructura tecnológica, la gestión de la seguridad de la información y la capacitación del personal; sin embargo, disponer de solo cuatro puestos relacionados con Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para atender las nueve oficinas departamentales y regionales, además de la oficina nacional, podría comprometer la implementación efectiva del gobierno electrónico; por otro lado, la asignación de cargos relacionados con TIC a niveles organizativos como la Dirección de Catastro y Cuadriculado Minero (DCCM), plantea inquietudes sobre la estructura y funcionamiento de la UTIC, lo que podría afectar tanto el cumplimiento de sus objetivos estratégicos como la optimización de los recursos disponibles.

La infraestructura tecnológica de la AJAM presenta una base adecuada con servidores de alto rendimiento, soluciones de almacenamiento, dispositivos de red y un Centro de Procesamiento de Datos (CPD) protegido por tecnologías de seguridad como Fortinet, complementada por servicios de telefonía VoIP, red Wi-Fi y segmentación lógica de redes; asimismo, la entidad cuenta con un plan estratégico de seguridad de la información que incluye análisis de riesgos y acciones de mitigación, para la protección de datos y el soporte para sus operaciones, alineándose con las buenas prácticas del área y sus objetivos institucionales.

La revisión realizada a los trámites y servicios gestionados por la AJAM revela inconsistencias entre los procedimientos documentados y los sistemas informáticos vigentes, destacándose casos como el registro minero, que aún hace referencia al sistema SIREM, el cual ya no está operativo, lo que podría afectar la eficiencia en la atención a los

productores mineros; además, se identificó que el Plan Estratégico Institucional (PEI) no detalla los sistemas vigentes, describiendo algunos sistemas que ya no se usan, lo que podría impactar en la coherencia entre la planificación estratégica y la infraestructura tecnológica; asimismo, de los sistemas vigentes considerados como sustantivos, no todos cuentan con resoluciones formales de aprobación, lo que compromete la legitimidad de estos.

La evaluación de la documentación proporcionada por la AJAM muestra avances parciales en el uso de herramientas de gobierno electrónico, pero también señala áreas críticas de mejora; si bien la entidad ha implementado con éxito la pasarela de pagos y el Servicio de Emisión de Facturación Electrónica (SEFE) en sus trámites, en el marco de la normativa vigente y promoviendo la digitalización y simplificación de procesos, no se ha observado la implementación de la Firma Digital, ni la utilización completa de la interoperabilidad con entidades clave como el Servicio General de Identificación Personal (SEGIP), además, la falta de implementación de la Ciudadanía Digital limita la modernización de los mecanismos de autenticación y acceso; del mismo modo, aunque un trámite ha sido publicado en el portal www.gob.bo, la mayoría no han sido publicados, lo cual no está alineado a la normativa de transparencia y acceso ciudadano.

Con el propósito de contribuir a la mejora continua de los procesos, trámites y servicios ofrecidos a la ciudadanía dentro del marco de Gobierno Electrónico, se recomienda lo siguiente:

- Considerar la alineación y actualización de los objetivos estratégicos del PEI, PIGE y POA para asegurar una planificación coherente, además de agilizar la ejecución de los proyectos TIC pendientes, estableciendo nuevos plazos para su ejecución.
- Garantizar la actualización del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico (PIGE) de la AJAM, eliminando referencias a sistemas obsoletos como el SIIAJAM y alineándolo con las tecnologías y estrategias actuales, para asegurar la coherencia entre las metas estratégicas y la infraestructura tecnológica disponible.
- Analizar una revisión a las asignaciones de cargos relacionados con TIC dentro de la AJAM, asegurando que todos los cargos vinculados a tecnologías de información y comunicación dependan de manera centralizada de la UTIC, para mejorar la coordinación y atención en la gestión de los recursos tecnológicos.
- Facilitar la actualización de los procedimientos documentados de los trámites y servicios, considerando los sistemas informáticos vigentes, garantizando su operatividad y regularizar la aprobación formal de todos estos sistemas, asegurando su legitimidad.



- Considerar la implementación de la Ciudadanía Digital en los sistemas de la AJAM para modernizar los mecanismos de autenticación y acceso, lo que contribuirá a una mejor experiencia para los usuarios y un cumplimiento efectivo de las políticas de gobierno electrónico.
- Garantizar la publicación de todos los trámites de la AJAM en el Portal de Trámites www.gob.bo para garantizar la transparencia, el acceso ciudadano y el cumplimiento de la normativa sobre la publicación de servicios y trámites públicos, como lo establece el Decreto Supremo N° 3525.
- Promover el uso de interoperabilidad con entidades clave como el SEGIP, y otras entidades relevantes, con el fin de mejorar la simplificación de los trámites en los servicios prestados a la ciudadanía.
- Analizar la posibilidad del empleo de la Firma Digital en los sistemas de la AJAM, como parte del proceso de modernización de los trámites, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y mejorando la seguridad en la autenticación y firma de documentos.

---O---