

RESUMEN EJECUTIVO

Entidad:	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI
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/GP677/N24-G1
Objetivo:	Evaluar la capacidad de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI para mejorar los trámites y/o servicios prestados a la ciudadanía en el marco de la normativa de Gobierno Electrónico establecida y vigente.
Objeto:	la capacidad de la ASFI 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 al Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico (PIIGE), aprobado formalmente por ASFI, para el periodo 2018 – 2022 e informes de avance en las gestiones 2019 – 2024. • El diseño organizacional de la ASFI, definido para el ámbito de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) a través de la revisión del Manual de Organización y Funciones (MOF) y la asignación de Recursos Humanos. • La Infraestructura Tecnológica con la que cuenta la ASFI. • Los Procedimientos, Normativa y Sistemas Informáticos de Apoyo a los Trámites y/o Servicios que la ASFI presta a la ciudadanía. • La utilización de Herramientas Tecnológicas en los trámites y/o servicios que la ASFI presta a la ciudadanía.
Fecha de emisión:	31/12/2024

Resultados:

En relación a la Planificación Institucional, la ASFI ha demostrado la capacidad de realizar acciones continuas para la mejora de los procesos, trámites y/o servicios prestados a la ciudadanía en el marco normativo de las directrices establecidas para la implementación del Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018 – 2022 de la ASFI.

El diseño organizacional definido para el ámbito de TIC y la asignación de Recursos Humanos, refieren que la ASFI dispone de un equipo especializado dedicado con la capacidad de diseñar, implementar y mejorar los sistemas informáticos, procesos y procedimientos de la institución, alineados con los objetivos del Gobierno Electrónico.

La Infraestructura Tecnológica de la ASFI tiene la capacidad para automatizar sus procesos y ofrecer servicios digitales a sus usuarios.

En el análisis de los trámites y servicios ofrecidos por la ASFI a la ciudadanía, se ha constatado la existencia de once trámites, de los cuales tres carecen de una formalización de sus procedimientos. Asimismo, se identificó que la ASFI cuenta con diez sistemas informáticos con la capacidad para soportar los trámites a su cargo.

La evaluación de la utilización de herramientas tecnológicas en los trámites y/o servicios de la ASFI ha revelado deficiencias en la publicación oficial y en la digitalización de ciertos procesos, caracterizadas por la persistencia de requisitos físicos, la exigencia de la presencia física del usuario y la obsolescencia de algunas tecnologías, lo que limita la capacidad de mejorar los trámites y/o servicios.

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:

- En aplicación de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa formalizar el diseño de todos los procesos, que sirven a los Trámites y/o Servicios, en el Manual de Procesos.
- Definir y aplicar protocolos claros y periódicos para la actualización de la información en el Portal de Trámites del Estado, asegurando que los usuarios siempre dispongan de la información más reciente y precisa.
- Con base en las observaciones descritas en los resultados de la presente supervisión, gestionar la realización de un diagnóstico institucional de los servicios y/o trámites 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.

---O---