

RESUMEN EJECUTIVO

Entidad:	Escuela de Gestión Pública Plurinacional – EGPP
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/GP19/S23-G1
Objetivo:	Evaluar las acciones realizadas por la Escuela de Gestión Pública Plurinacional - EGPP 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:	Se consideró como objeto de la supervisión, a las acciones realizadas por la EGPP para mejorar los procesos y procedimientos que ejecuta la entidad, con la finalidad de simplificar los trámites y/o servicios que presta a la Ciudadanía.
Fecha de emisión:	01/12/2023

Resultados:

El objetivo de la supervisión fue realizar la evaluación de las acciones realizadas por la EGPP 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.

Producto del presente trabajo de supervisión se obtuvieron los siguientes resultados:

- Respecto a la articulación del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico (PIIGE) con la Planificación de la EGPP (PEI y POA), esta no se ha realizado debido a que el PIIGE fue recién aprobado en la gestión 2023.
- Respecto a la identificación y revisión de los procesos, trámites y/o servicios relevantes que la EGPP presta a la Ciudadanía, la entidad supervisada no ha realizado un diagnóstico institucional de los procesos, trámites y/o servicios con los que cuenta, para determinar la necesidad de simplificar mediante la digitalización de los mismos en el marco de la normativa de Gobierno Electrónico promulgada.
- En cuanto a la evaluación de las capacidades de TI de la EGPP, con base en las buenas prácticas y las observaciones encontradas se determinó que la Infraestructura Tecnológica presenta limitaciones para soportar de forma eficaz y eficiente el desarrollo e implementación de trámites y/o servicios digitales.
- Respecto al desempeño de las funciones de TIC dentro de la Estructura Organizacional de la EGPP, se evidenció que no existe formalmente una unidad específica en el

ámbito de TIC dentro de la estructura organizacional, además de contarse con personal reducido y disperso entre las unidades organizacionales existentes.

- Respecto a la integración de Herramientas de Gobierno Electrónico dentro de los procesos, trámites y/o servicios relevantes que la EGPP presta a la Ciudadanía, se ha evidenciado que no se ha consolidado la integración de las herramientas publicadas en ninguno de los procesos, trámites y/o servicios de la entidad.

En razón de lo expuesto, se concluye que las acciones asumidas por la EGPP para la mejora de 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 son insuficientes.

Por consiguiente, en el marco de la normativa de Gobierno Electrónico vigente y con la finalidad de coadyuvar a la consolidación de la mejora de los trámites y/o servicios prestados a la Ciudadanía orientados a la calidad, eficacia y transparencia, se formulan las siguientes recomendaciones de supervisión:

- En observancia de la responsabilidad de la entidades públicas para elaborar, aprobar, presentar y ajustar los planes institucionales de implementación de Gobierno Electrónico ante la instancia correspondiente, definidos en los numerales I, II y III del Decreto Supremo N° 3251 del 12 de julio de 2017, se recomienda considerar ajustar el Plan Estratégico Institucional (PEI) correspondiente al periodo en curso 2021 – 2025 para incorporar su Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico (PIIGE). Debiendo informar a la AGETIC sobre dichos ajustes, para su validación y seguimiento de su implementación y publicación.
- En observancia a la responsabilidad de las entidades públicas para asumir acciones de simplificación de trámites señaladas en el parágrafo I del artículo 12 del Decreto Supremo N° 2514 de 9 de Septiembre de 2015, se recomienda iniciar la coordinación con la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC, para considerar la: reingeniería de procesos y procedimientos; y la evaluación de la infraestructura Tecnológica de la EGPP.
- En virtud del Artículo 16 perteneciente al D.S. N° 2514, que dispone la obligatoriedad para cumplir con el proceso de Simplificación de Trámites y en aplicación de los “Lineamientos y Estándares Técnicos para Diseño e Implementación de Servicios Digitales”. Asimismo, con base en lo establecido en los parágrafos I y II del Artículo 12 del Decreto Supremo N° 4218, de 14 de abril de 2020 para la Digitalización de servicios y trámites, se recomienda realizar un diagnóstico institucional de los servicios y trámites digitalizados existentes o que la EGPP esté interesada en simplificar con la digitalización, en adhesión de los principios, estándares y lineamientos establecidos que deberían incluir los trámites y servicios públicos digitales.
- En observancia de lo establecido dentro de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa – SOA (Objetivos principios y análisis organizacional) correspondiente a los Sistemas de Administración y Control de la Ley N° 1178. Se recomienda realizar un “análisis de la estructura organizacional” y con base en el resultado obtenido, tomar decisiones



respecto a: adecuar, fusionar, suprimir y/o crear un área y/o unidad específica para atender las responsabilidades del ámbito de TIC dentro de la entidad.

- En virtud del Artículo 12 del Decreto Supremo N° 3525 de 4 de abril del 2018 correspondiente a la formalización y características de las Herramientas de Gobierno Electrónico señala: “Las instituciones públicas deberán priorizar en todos sus trámites el uso de tecnologías de información y comunicación a efecto de digitalizar, automatizar, interoperar y simplificar la tramitación de los asuntos que son de su competencia”. Se recomienda evaluar qué procesos, trámites y/o servicios son de prioridad para su integración con las Herramientas de Gobierno Electrónico existentes.

---O---