

## RESUMEN EJECUTIVO

### ANTECEDENTES

**Entidad:** Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE).

**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/GP34/E25-G1.

**Objeto:** Las acciones realizadas por el MRE para mejorar los trámites y/o servicios que presta a la ciudadanía.

**Periodo supervisado:** Información y actividades verificadas hasta el 14 de febrero de 2025.

### OBJETIVO Y ALCANCE

**Objetivo de la Supervisión:**

*“Evaluar las acciones realizadas por el MRE para mejorar los trámites y/o servicios prestados a la ciudadanía, orientadas a la calidad, eficacia y transparencia en el marco de la Normativa del Gobierno Electrónico establecida y vigente.”*

**Alcance:**

Se analizó la planificación institucional (PIIGE, PEI, POA), el diseño organizacional de TIC (Unidad de Sistemas Informáticos), la infraestructura tecnológica, los procesos y manuales (MPP), y la integración de herramientas de Gobierno Electrónico.

### RESULTADOS

La supervisión identificó que el MRE ha avanzado en la modernización tecnológica mediante el uso de Firma Digital e interoperabilidad con entidades como el SEGIP y el Tribunal Supremo Electoral. Sin embargo, se detectaron deficiencias de formalización: la plataforma principal "Colibrí Consular" opera sin una resolución oficial de aprobación, y los trámites no cuentan con procedimientos formalizados en un Manual de Procesos (MPP). Asimismo, el MRE no ha publicado sus 120 trámites en el Portal de Trámites del Estado (gob.bo).

## **PRONUNCIAMIENTO**

De la evaluación realizada al MRE, se establece que, si bien la entidad cuenta con una infraestructura tecnológica robusta y planificación alineada a la normativa, persisten brechas importantes respecto a la formalidad legal y transparencia. La falta de un Manual de Procesos y Procedimientos aprobado contraviene las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, lo que dificulta la estandarización y control de los servicios prestados.

Adicionalmente, el uso de sistemas informáticos (Colibrí Consular) sin validación oficial genera riesgos sobre la institucionalización de las herramientas tecnológicas. La ausencia de publicación de trámites en el portal oficial del Estado impide que la ciudadanía acceda de manera centralizada a requisitos y costos, limitando la transparencia y eficiencia previstas en el Decreto Supremo N° 3525. Estas limitaciones demuestran que, aunque hay avances técnicos, las acciones de mejora no están plenamente consolidadas bajo un marco normativo interno que garantice su sostenibilidad y cumplimiento legal.

## **RECOMENDACIÓN GENERAL**

Se recomienda a la Máxima Autoridad Ejecutiva del Ministerio de Relaciones Exteriores adoptar oportunamente las acciones preventivas o correctivas para formalizar su Plan Institucional de Gobierno Electrónico, aprobar el Manual de Procesos de Trámites y regularizar la aprobación de sus sistemas informáticos. Asimismo, se recomienda responder por escrito sobre las alertas reportadas en un plazo de 5 días hábiles tras la recepción del informe.