

# **Plan de Implementación del Gobierno Electrónico**

**Índice del Plan de Implementación del Gobierno**

# Electrónico

Parte I. Aspectos generales .....	3
Parte II. Marco conceptual .....	10
Parte III. Marco normativo .....	17
Parte IV. Estado de situación de gobierno electrónico en Bolivia .....	19
Parte V. Ejes estratégicos.....	30
Parte VI. Seguimiento y Evaluación.....	72

# Parte I. Aspectos generales

## Introducción

Los cambios políticos, sociales y económicos que ha vivido el país desde el inicio del proceso de cambio liderado por el Presidente Evo Morales, como los retos que afronta en el futuro, plantean la necesidad de transformar la manera que el Estado se relaciona con la tecnología y, en particular, con las tecnologías de la información y comunicación. El Estado Plurinacional requiere construir una sólida infraestructura para el desarrollo de gobierno electrónico hacia un futuro marcado por la acelerada evolución de las tecnologías de la información y comunicación y la consolidación de la visión social, política y económica de la Agenda Patriótica 2025. Este horizonte nos plantea una sociedad en que el acceso a la tecnología y, en ella, a la Internet, entre otras herramientas, constituyen un derecho fundamental de los ciudadanos. Asimismo, el Estado debe ser capaz de generar capacidades institucionales para la innovación, investigación y desarrollo de tecnologías relacionadas con gobierno electrónico. El despliegue de herramientas de gobierno electrónico debe conformar un todo coherente e interconectado, capaz de hacer más eficientes los servicios y acciones estatales, y que para la ciudadanía resulte en interfaces de interacción simples e intuitivas. Pero, gobierno electrónico implica también, en el paradigma del Estado Plurinacional, desarrollo económico, impulso a la producción, articulación y fomento del mercado interior, fundamentalmente, aunque también de las exportaciones. Finalmente, el Estado Plurinacional debe ser capaz de articular el vigoroso escenario de participación y control social del proceso de cambio, ejercido por las organizaciones sociales y la ciudadanía, con la facilidades que pueden proporcionar las tecnologías de la información y la comunicación, en el marco de la transparencia y el acceso de la población a los datos e información de la administración pública. Este giro necesario en la relación del Estado con la tecnologías de la información y la comunicación marcará un cambio transcendental en la manera en que ha operado la administración pública hasta hace algunos años y como lo hará hacia adelante, en el marco de las profundas transformaciones que actúan desde la creación del Estado Plurinacional.

Hasta hace algunos años el Estado existía como mero consumidor de tecnología, al mismo tiempo que la implementación de tecnologías de información y comunicación en la administración pública fue dispersa y desorganizada, con infraestructura mayormente precaria y bajo parámetros de dependencia tecnológica. Es también esencial comprender que hasta hace pocos años el uso de tecnologías de la información y comunicación por parte de la ciudadanía constituía un lujo. Finalmente, la generación de capacidades en las entidades públicas, como los procesos de innovación e investigación eran prácticamente inexistentes. La revolución democrática y cultural ha transformado esta situación radicalmente en varios aspectos, como el uso de tecnologías de la información y comunicación por parte de las bolivianas y bolivianos, la cobertura de servicios relacionados, el fortalecimiento de la infraestructura de telecomunicaciones, entre otros. Sin embargo, no se ha verificado aún la organización y transformación de la aplicación de herramientas de gobierno electrónico por parte de la entidades públicas, lo que sucede actualmente de forma dispersa y disgregada. Las entidades públicas,

en muy pocos casos establecen procesos de interoperabilidad y gran parte de la aplicación de herramientas informáticas se realiza en realidad directamente sobre los mismos procesos burocráticos previos.

Para enfrentar estas problemáticas, el presente plan busca, inicialmente, reconceptualizar los conceptos inherentes a gobierno electrónico en función de las transformaciones revolucionarias que vive el país en el marco del proceso de cambio y rearticular este marco conceptual en función de los parámetros planteados por la Agenda Patriótica 2025. En este sentido, el plan busca, en primer término, actualizar la situación del país y del Estado Plurinacional en cuanto a gobierno electrónico al estado del arte de la región y el mundo. En segundo lugar, plantea generar procesos innovadores para la generación de las condiciones en este ámbito para afrontar el horizonte de la Agenda Patriótica 2025. Y, finalmente, plantea un cambio de paradigma en la relación entre el Estado y las tecnologías de la información y la comunicación, colocando al Estado como un actor fundamental en su concepción, desarrollo y operación, en tanto motor de diversos procesos sociales y económicos. En este sentido, un conjunto de acciones coherentes y articuladas, descritas en cuatro ejes estratégicos centrales, dotarán al país de las condiciones iniciales para transformar las condiciones en que se desarrollan y relacionan el Estado y las tecnologías de la información y comunicación.

El primer eje, gobierno soberano, ronda en torno a la soberanía tecnológica y las condiciones necesarias para alcanzar este objetivo en el ámbito del gobierno electrónico, desde la concepción de la infraestructura TIC necesaria para el Estado Plurinacional, pasando por la formación de capacidades e innovación, investigación y desarrollo, integración de la ciudadanía al gobierno electrónico, hasta la seguridad informática y su gestión. El segundo eje, gobierno eficiente, versa sobre cómo lograr mayor eficiencia en la gestión pública, a partir de un agresivo programa de reingeniería de procesos y procedimientos, implementación de esquemas de interoperabilidad y simplificación de trámites. El tercer eje, gobierno integral y complementario, busca consolidar y dinamizar diversos aspectos de la vida social, como el tema productivo, desarrollo económico, comercial, educativo, de salud, seguridad ciudadana, trabajo, y facilitar su funcionamiento con la aplicación de tecnologías de información y comunicación integradas a la infraestructura estatal. El cuarto eje, gobierno transparente, busca consolidar el paradigma de acceso a los datos e información pública, transparencia y participación y control social.

En resumen, el presente plan comprende la importancia de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar y establecer diversas relaciones y procesos sociales, entre la sociedad y el Estado y al interior de ambos, de ninguna forma busca reemplazarlos. Y, en ese contexto, busca consolidar una matriz de desarrollo en este ámbito en el horizonte de la Agenda Patriótica 2025.

## **Antecedentes**

El uso de tecnologías de la información y comunicación para fortalecer las capacidades y eficiencia de las entidades públicas, como para mejorar los canales de comunicación del Estado con la ciudadanía y la participación y control social proviene de varios años atrás. Diversos esfuerzos han permitido aplicar este tipo de tecnología en la gestión pública en los últimos 15 a 20 años. Diversas entidades del Estado han logrado implementar sistemas informáticos para mejorar sus operaciones y algunas experiencias

han logrado alcanzar a todo el sector público. En el ámbito de la planificación y en la implementación de tecnologías de la información y comunicación resaltan la Estrategia Nacional Tecnologías de la Información y Comunicación (ETIC) y los esfuerzos realizados para la articulación de la Agenda Digital. Sin embargo, la construcción del Estado Plurinacional y el proceso de cambio liderados por el Presidente Evo Morales, junto con el impulso social que transforman la estructura económica, social y política del país han dejado obsoletas y dispersas estas iniciativas. Por lo que, acorde al mandato legal establecido en la Ley 164 y el DS 1793, cabe reformular los lineamientos e infraestructura sobre los que se desarrolla el gobierno electrónico en el país, en el horizonte de la Agenda 2025, fundamentalmente su punto 4: soberanía tecnológica con identidad propia, enmarcados en los principios del Vivir Bien (SumajKawsay, Suma Qamaña, Ñandereko, TekoKavi, IviMaraei).

Desde que se inició el gobierno del presidente Evo Morales, las tecnologías de la información y comunicación han dado un gran salto, con iniciativas como el Satélite Tupac Katari, la distribución de computadoras a maestros y estudiantes de las escuelas públicas, la reducción de las tarifas del servicio de Internet y telefonía, entre otras. En el ámbito normativo, la Ley General de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información 164, promulgada el 8 de agosto del 2011, se plantea entre otros objetivos:

...2. Asegurar el ejercicio del derecho al acceso universal y equitativo a los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación,...

...5. Promover el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para mejorar las condiciones de vida de las bolivianas y bolivianos...

Asimismo, identifica claramente diversos aspectos para el desarrollo del sector, al mismo tiempo que impulsa cambios revolucionarios para el ámbito estatal relacionado con la tecnología. Esta Ley determina la implementación de Software Libre y Estándares Abiertos en la administración pública y la elaboración del Plan de Gobierno Electrónico, como dos ejes centrales de una revolución tecnológica en el Estado Plurinacional.

En este sentido, la reglamentación a la Ley 164, aprobada mediante el DS 1793, profundiza este planteamiento con la definición y establecimiento de principios bajo los cuales el Estado Plurinacional debe conducir este proceso. En primer término se establece la soberanía tecnológica como un principio fundamental en el uso de tecnologías de información y comunicación, como también la descolonización del conocimiento. Bajo estos lineamientos, y en el marco del desarrollo de la Agenda Patriótica 2025, se establecen los objetivos para la elaboración del presente plan y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos.

Como antecedente a este documento, cabe también resaltar aspectos centrales a la construcción del Estado Plurinacional y el proceso de cambio, identificado como un proceso revolucionario que supera las matrices y directrices neoliberales y cuyo objetivo central es el vivir bien de los bolivianos en respeto de la diversidad cultural, económica y social. Al mismo tiempo, se trata de un Estado que ha quebrado con los mitos neoliberales, que participa vigorosamente del desarrollo económico y con un fuerte énfasis en la política social. En este sentido, la igualdad se constituye en un eje central del desarrollo en Bolivia.

En este sentido, el Plan de Gobierno Electrónico busca adecuar las concepciones a nivel mundial en el campo de las Tecnologías de la Información y Comunicación y referentes a gobierno electrónico en particular, fundadas muchas veces en preceptos neoliberales, basándose en los ejes centrales del desarrollo del proceso revolucionario en Bolivia. El presente plan se constituye, entonces, en un instrumento para impulsar el acceso a las tecnologías de la información y comunicación para las bolivianas y bolivianos, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164. De igual manera, es un instrumento para promover desde el Estado el desarrollo económico y productivo del país, en el marco de la construcción de un Estado integral e integrado. Asimismo, establece las bases tecnológicas para mejorar las capacidades de la gestión pública en servicio de la población, al mismo tiempo que busca implementar tecnologías que permitan la participación y control social en la gestión pública. En el mismo sentido y enmarcado en el horizonte de la Agenda 2025, establece las bases para un gobierno electrónico con soberanía tecnológica, fomentando los procesos de investigación, innovación y desarrollo tecnológico en el núcleo estatal y la sociedad civil, aparejado de la formación de capacidades en ambos sectores, con profesionales y servidores públicos capaces de asumir los retos tecnológicos del siglo XXI, en el contexto de una política general que busca que el país deje de ser un mero consumidor de tecnología y se convierta en productor de conocimiento.

En el marco de la política y normativa vigente para el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) así como las prácticas de vida impulsadas por el principio del Vivir Bien, (Sumaj Kawsay, Suma Qamaña, Ñandereko, TekoKavi, IviMaraei), el presente documento se presenta como una forma innovadora de afrontar los conceptos y retos tecnológicos acorde a las expectativas de las organizaciones sociales del país, los pueblos indígena originario campesinos y la ciudadanía, que dan la vitalidad al proceso revolucionario del país.

## **Justificación**

Las organizaciones sociales y ciudadanía en Bolivia han generado desde hace poco más de una década un proceso revolucionario que ha transformado las estructuras económicas, sociales y políticas del país, dejando atrás los tiempos neoliberales en pos de la construcción de un nuevo modelo económico-político basado en la recuperación de los recursos naturales del país, su industrialización y la construcción del Estado Plurinacional, enmarcado en la pluralidad cultural, la igualdad social y económica y el Vivir Bien, (SumajKawsay, Suma Qamaña, Ñandereko, TekoKavi, IviMaraei). Los lineamientos para el desarrollo de este nuevo modelo económico y estatal están establecidos en la Constitución Política del Estado y la normativa emergente de su aplicación.

En este marco, el Estado Plurinacional ha transformado en los últimos 9 años la infraestructura de las telecomunicaciones del país bajo la premisa constitucional de que las telecomunicaciones son un derecho fundamental de las bolivianas y bolivianos. Bolivia ha pasado de tener escasos kilómetros de red de fibra óptica, bajo uso de tecnologías de información y comunicación y una ínfima parte de la población conectada a la Internet a una sólida infraestructura que cubre cada centímetro del territorio nacional, gracias a la ampliación de las redes de comunicación y la puesta en órbita del satélite Tupac Katari. Igualmente, la distribución de computadoras y la instalación de telecentros han incrementado el uso de tecnologías de información y comunicación exponencialmente. Esto ha permitido el crecimiento

paulatino de la conectividad y la mejora del servicio de Internet.

Asimismo, la normativa actual ha establecido una transformación tecnológica trascendental para el Estado Plurinacional con la implementación de software libre y estándares abiertos en la administración pública, que debe cambiar por completo la forma en que el Estado comprende la tecnología y la forma en que se aproxima a ella y la utiliza. Esta revolución tecnológica implica avanzar hacia la soberanía tecnológica y romper lentamente los lazos de dependencia tecnológica que nos han atado por siglos, al mismo tiempo que nos han convertido en consumidores de tecnología. La verificación de esta transformación pasa por un complejo proceso de aprendizaje y desarrollo de capacidades, al mismo tiempo que se avanza en procesos de innovación, investigación y desarrollo.

Otro aspecto evidente, es la carencia de una estrategia general de tecnologías de la información y comunicación que guíe el proceso de adopción de este tipo de tecnología en el marco general de desarrollo del Estado Plurinacional. Si bien cada entidad pública ha generado diversas iniciativas, es necesario un plan que articule cada una de estas actividades en un lineamiento general. En muchas ocasiones, el despliegue desmembrado de sistemas informáticos ha generado duplicidad de esfuerzos y pasos innecesarios en la gestión pública. Por otro lado, la falta de coordinación ha generado la práctica inexistencia de procesos de interoperabilidad entre las entidades públicas, como también la precariedad de la infraestructura informática de la mayoría de las entidades públicas como del Estado en general. Condiciones estas que han impedido el adecuado desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación como la limitación en las posibilidades de general innovación y mejorar los servicios para la población.

Resulta fundamental apuntar también los nuevos retos impuestos por los movimientos sociales y el Presidente Evo Morales, expresados en la Agenda 2025, que en su punto 4 establece como objetivo central del desarrollo nacional para la siguiente década la soberanía tecnológica con identidad propia. En este marco, se ha generado el Sistema de Planificación Integral del Estado Plurinacional (SPIEP) y al Plan General de Desarrollo Económico y Social (2015-2020), que rigen el presente documento, como instrumentos para alcanzar los objetivos planteados en el escenario general planteado por la Agenda 2025, que implica una transformación radical de todas las esferas de la vida de las bolivianos y bolivianas, como también de la construcción del Estado Plurinacional.

Son los aspectos antes mencionados los que determinan la necesidad del presente documento como mecanismo para establecer una política general para la implementación y desarrollo de tecnologías de la información y comunicación en las entidades públicas del Estado Plurinacional y su utilización, tanto en la gestión administrativa como en el servicio a la población. El momento actual se presenta como una oportunidad excepcional para profundizar y organizar el uso de tecnologías de información y comunicación en el Estado, dado el grado de avance generado en cuanto a conectividad gracias a las políticas antes mencionadas. Igualmente, la revolución tecnológica que establece el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos genera un escenario propicio para la reconceptualización de lo que hasta ahora ha regido el desarrollo de gobierno electrónico en las entidades públicas. Finalmente, los retos abiertos por la Agenda 2025 y las herramientas que operativizan sus objetivos, establecen la necesidad de una reingeniería del uso de tecnologías de

información y comunicación en el Estado Plurinacional, para construir la infraestructura técnica y tecnológica de la gestión pública y su relación con la ciudadanía.

La implementación del Gobierno Electrónico genera un sin número de beneficios que han sido evidentes en otros países de la región y en el resto del mundo. Fundamentalmente mejora la relación entre Estado y la sociedad demostrando eficiencia de la administración pública, beneficiando directamente al ciudadano, ampliando los espacios de participación y control social, impulsando la transparencia, promoviendo el desarrollo productivo del país. Asimismo, Gobierno Electrónico indirectamente permite mejorar las condiciones de vida en armonía con la Madre Tierra, reduciendo considerablemente el uso innecesario de papel, elemento que genera un impacto negativo en el medio ambiente. Son reconocidos los beneficios que trae el Gobierno Electrónico a la administración pública a través de la simplificación de procesos, reducción de tiempos, comunicaciones más rápidas y sencillas entre entidades, entre otras. Esto permitirá una mejora en el uso de recursos posibilitando atender otras necesidades y áreas estratégicas del Estado.

Sin embargo, para el Estado Plurinacional de Bolivia, gobierno electrónico implica también el impulso desde el Estado al aparato productivo y el desarrollo económico del país mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación. Significa, igualmente, la transformación del aparato estatal y la generación de capacidades de innovación, investigación y desarrollo tecnológico, al interior de las entidades públicas. Implica también la participación y control social en la gestión pública por parte de la población y las organizaciones sociales, no como un hecho externo sino como parte intrínseca del proceso de gestión del bien común. Está implícito en nuestro horizonte, el uso y desarrollo de tecnología para la vida, para el Vivir Bien, no para la explotación del ser humano ni su dominación, tampoco para provocar la muerte o la destrucción de la Madre Tierra. La tecnología para el Estado Plurinacional es un instrumento de vida y bienestar.

## **Visión**

Profundizar la revolución e independencia tecnológica y científica del Estado Plurinacional de Bolivia mediante la mejora y desburocratización de su gestión pública por medio del uso generalizado y extendido de las TIC en el marco de la construcción del Socialismo Comunitario para Vivir Bien. Esto permitirá a nuestro pueblo acceder a los servicios que brinda el Estado de manera ágil y cómoda contribuyendo a garantizar una vida digna a todas y todos los bolivianos en el marco de la Agenda Patriótica 2025 y el Plan General de Desarrollo Económico y Social en el marco del Desarrollo Integral para vivir bien en Armonía con la Madre Tierra.

## **Misión**

El Gobierno Electrónico es un instrumento del Estado Plurinacional de Bolivia que articula sistemas de información y comunicación de manera complementaria, facilitando el, seguimiento, monitoreo y evaluación del proceso interno en armonía con la madre tierra y la gestión integrada de la información pública.

## **Objetivos Generales**

El Decreto Supremo N°1793 establece los siguientes objetivos generales para la implementación de



Gobierno Electrónico:

- I) Coadyuvar en la mejora y transparencia de la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos en los procesos internos del gobierno, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación y otras herramientas.
- II) Generar mecanismos tecnológicos de participación y control social, mediante el uso de TIC por parte de los ciudadanos, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígenas originarios campesinos.

## **Objetivos Estratégicos**

De acuerdo a la visión integral de Gobierno Electrónico del Estado Plurinacional de Bolivia, los objetivos específicos son los siguientes:

### **Marco Rector de Gobierno Electrónico**

1) Enmarcar los lineamientos del desarrollo e implementación de Gobierno Electrónico en el marco de los Pilares de la Agenda Patriótica 2025, el Sistema de Planificación Integral del Estado y el Plan General de Desarrollo Económico y Social.

### **Gobierno Electrónico en Entidades Públicas Nivel Central**

2) Lograr una gestión pública en la que los procesos y procedimientos comunes sean mejorados, desburocratizados y eficientes, fortaleciendo el intercambio de información e integración de sistemas entre entidades e instituciones del Estado con la finalidad de optimizar el uso de tiempo y recursos, profundizando el proceso de cambio en el marco del Vivir Bien en armonía con la Madre Tierra.

### **Gobierno Electrónico en Entidades Públicas Subnacionales**

3) Apoyar en el desarrollo de la gestión pública eficiente y transparente en los Gobiernos Autónomos Departamentales, Gobiernos Autónomos Municipales, Entidades Territoriales Autónomas y Territorios Indígenas Originarios Campesinos, a través de la implementación de los mecanismos y herramientas de Gobierno Electrónico.

### **Gobierno Electrónico en Otros Órganos del Estado y Empresas Públicas**

4) Propiciar y coadyuvar la implementación de Gobierno Electrónico en los diferentes Órganos del Estado, así como también en las Empresas Estatales y otras instancias del Gobierno que permitan su articulación e interoperabilidad como la transparencia y eficiencia en el manejo de la información y los servicios hacia el ciudadano.

### **Gobierno Electrónico para la Ciudadanía**

5) Desarrollar el gobierno articulado e integrado en la construcción del Vivir Bien, a través de una relación cercana entre el Estado con la población por medio de servicios y trámites eficientes basados en herramientas TIC y el fomento a la participación ciudadana.

### **Gobierno Electrónico para el Sector Privado Social Comunitario (Empresas)**

6) Mejorar la interacción de las empresas (sector privado) con el Estado para el desarrollo productivo a través de la generación de herramientas de Gobierno Electrónico.

## **Parte II. Marco conceptual**

### **Agenda Patriótica del Bicentenario 2025**

La Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 se constituye en una política de Estado a mediano y largo plazo con una visión integral del desarrollo del país y su futuro. En ese marco y en tanto directriz general para el accionar de toda la administración pública, la misma contempla varios aspectos que constituyen el marco referencial para el presente plan. En este sentido, tres puntos de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 resultan fundamentales para gobierno electrónico.

En primer término, el punto segundo de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 establece la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía. Se entiende, con base en la Constitución Política del Estado y el horizonte de la Revolución Democrática y Cultural, que los servicios básicos constituyen derechos humanos y que, por tanto, su fin es social. Igualmente se comprende que los servicios básicos son derechos de los ciudadanos y no un negocio orientado al lucro. En Bolivia, las tecnologías de la información y comunicación, como el acceso a Internet y redes de comunicación, forman parte de los servicios básicos. Por esta razón hacia el 2025, el Internet debe alcanzar una cobertura del 100% y estar a disposición de la población en la misma medida que el agua potable o la energía eléctrica.

En este sentido, el presente plan propone mecanismos, políticas y normativa para avanzar en estas metas y mejorar las condiciones de acceso de la población a la Internet en general y en particular al gobierno electrónico, constituyéndose la conectividad en un eje estratégico para el desarrollo del mismo.

En segundo lugar, el punto cuarto de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 establece como meta la soberanía tecnológica. Esto implica reducir permanentemente los lazos de dependencia tecnológica impuestos desde la colonia, ya que las condiciones necesarias para el desarrollo económico del país, la industrialización de nuestros recursos naturales y la diversificación de la producción pasa necesariamente por la generación de capacidades en el campo científico y tecnológico y la producción de conocimiento.

Para esto, se articulan dos estrategias en el plano de las tecnologías de la información y comunicación. Por un lado, la implementación de software libre y estándares abiertos, que constituye una transformación fundamental en el plano de la relación entre el Estado boliviano y la tecnología, un cambio epistemológico en la manera de comprender la tecnología desde el Estado. Por otro lado, la investigación, innovación y desarrollo tecnológico se convierten en el pilar central para la producción de la tecnología que requiere el Estado en el ámbito de las TIC, generando al interior del propio Estado como también la sociedad las capacidades necesarias. De este modo, el presente plan establece

directrices claras con respecto al desarrollo de gobierno electrónico en el marco del Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos, como también expone un fuerte énfasis en el proceso de generación de capacidades en el Estado Plurinacional para la gestión de gobierno electrónico, como en la innovación, investigación y desarrollo.

Finalmente, el punto onceavo de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, comprende la soberanía y transparencia en la gestión pública, bajo los principios del no robar, no mentir y no ser flojo. Evidentemente, la construcción de una administración pública soberana pasa, necesariamente, por la honestidad y esfuerzo de los servidores públicos. Esto permite alcanzar transparencia y eficiencia en la gestión del bien común. De igual manera, la generación de mecanismos que permitan o mejoren los procesos de participación y control social, coadyuvan a la construcción de una administración pública soberana y transparente, en que la dirección política de las políticas públicas está dada por las organizaciones sociales populares y la ciudadanía.

Sin duda la aplicación de tecnologías de la información y comunicación en general y de gobierno electrónico en particular contribuyen enormemente a alcanzar estos objetivos. En este documento, se exponen diversas estrategias que permitirán hacer más eficiente y transparente la gestión pública, como también fomentar y facilitar los procesos de participación y control social, para la construcción de un Estado soberano, capaz de administrar el bien común. Asimismo, se plantea que bajo las herramientas y soluciones de Gobierno Electrónico se logre una mayor interrelación entre los Gobiernos Subnacionales y el nivel central del Estado.

Bajo el horizonte de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, el presente documento busca la articulación virtuosa de los postulados de los puntos segundo, cuarto y onceavo de la misma, para alcanzar un gobierno electrónico soberano, eficiente, transparente, integral y complementario, que este a la altura de los retos del proceso revolucionario que vive Bolivia y coadyuve a alcanzar los objetivos centrales del país en cuanto a la mejora de las condiciones de vida de los bolivianos y el desarrollo económico de la patria.

## **Gobierno Electrónico**

El desarrollo del gobierno electrónico, en el marco del proceso revolucionario que vive el país y la consiguiente construcción del Estado Plurinacional, requiere establecer lineamientos claros en relación a la concepción que se tiene con respecto a sí mismo, en tanto guía de acción general de cada uno de los programas y proyectos que involucra este reto tecnológico para el país.

Una primera aproximación en la conceptualización de gobierno electrónico lo define como las interacciones digitales entre el Estado y los ciudadanos, entre entidades estatales, el Estado y los servidores públicos y el Estado y las empresas. En el contexto del proceso revolucionario boliviano, comprendemos que cada una de estas interacciones y otras concomitantes resultan en un conjunto complejo de relaciones sociales en las que se plasman derechos, expectativas y reivindicaciones sociales. Por tanto, para el Estado Plurinacional gobierno electrónico implica relaciones humanas y no meramente conexiones digitales, que crean la ilusión de un gobierno digital que fetichiza las relaciones sociales reales de gobierno. Así, el gobierno electrónico debe responder a las expectativas y

reivindicaciones sociales plasmadas por los distintos actores y clases sociales, fundamentalmente los sectores populares que conducen el proceso revolucionario que vive el país.

La primera noción descrita ha derivado en definiciones más precisas respecto a gobierno electrónico, como el uso de tecnologías de la información y comunicación como mecanismo para mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios que presta el sector público. Aquí consideramos, sin embargo, que el gobierno electrónico no puede limitarse a la implementación de tecnologías para incrementar la eficiencia y efectividad de los servicios, sino que debe comprender una visión más amplia con respecto al ejercicio del gobierno y su relación con la tecnología. Evidentemente, es un imperativo prestar mejores y más eficientes servicios a la población desde la administración pública, sin embargo, debe considerarse el horizonte más amplio de los objetivos sociales y económicos del Estado Plurinacional y el ejercicio del gobierno como mecanismo para alcanzar las aspiraciones y reivindicaciones sociales del pueblo boliviano. En este sentido, el gobierno electrónico además de mejorar la relación entre la administración pública y los ciudadanos y las operaciones internas de las entidades, debe enmarcarse en los objetivos políticos globales del proceso de cambio.

En este sentido, y bajo el contexto del proceso de cambio y la Constitución Política del Estado, el Estado debe tener un rol protagónico en el desarrollo económico promoviendo las iniciativas económicas (privadas, cooperativas y comunitarias), desarrollando emprendimientos estatales orientados a la transformación de la matriz productiva del país, industrializando los recursos naturales de los bolivianos y generando nuevas iniciativas que permitan al país un mayor desarrollo económico y bienestar de la población. Bajo este contexto jurídico y político, la noción de gobierno electrónico para el país debe comprender iniciativas que permitan que el Estado implemente tecnologías estratégicas para el desarrollo productivo del país, con la participación protagónica de las empresas estratégicas del Estado. Esto queda claro en el marco de que para el Estado Plurinacional las empresas del Estado, estratégicas o no, son parte del mismo y de las prácticas relacionadas a la generación y gestión del bien común.

Siguiendo los preceptos políticos y normativos del proceso revolucionario que vive Bolivia, nuestra Constitución Política del Estado comprende que las telecomunicaciones, por tanto el Internet, son un derecho fundamental de las bolivianas y bolivianos, al igual que el agua, la electricidad, etc. Por tanto, el gobierno electrónico debe ser capaz de transformar la práctica comercial de las telecomunicaciones en general y el Internet en particular, acorde a la política desplegada para el conjunto de los servicios públicos de modo que sea posible la universalización de la cobertura al mismo tiempo que se facilita el acceso a los sectores de menores recursos. Debe también enfocarse en hacer accesibles los servicios de gobierno electrónico, en todas las dimensiones explícitas en este documento, para todos las ciudadanas y los ciudadanos.

De igual forma, el proceso de cambio ha transformado uno de los ejes centrales de las prácticas de gobierno: "Gobernar obedeciendo al pueblo" dirá el Presidente Evo Morales. Esto significa que la participación y control social plasmados en la CPE y la Ley de Participación y Control Social no puede ceñirse a un conjunto de intercambios de datos digitales, sino a la efectiva participación de la sociedad y los sectores sociales en el proceso de gestión del bien común, no como agente externo interesado sino

como parte central en la definición de las políticas públicas y su implementación. Sin duda, el gobierno electrónico puede en este ámbito generar diversas iniciativas, para fortalecer las relaciones entre las entidades públicas y los ciudadanos, sin embargo, no para reemplazarlas en una ilusión digital. Es fundamental en este campo, que el gobierno electrónico permita transparentar y poner a disposición de la población datos e información bajo licencias que efectivamente hagan de los datos e información estatal un bien colectivo disponible para todos en sus diversas actividades, al mismo tiempo que fomenten procesos de innovación e investigación en diversos campos.

Todo este proceso, no obstante resulta incompleto e inerte si no se funda el marco general de la soberanía tecnológica y descolonización del conocimiento. Por tanto, el gobierno electrónico no puede concentrar simplemente la implementación de tecnologías de la información y la comunicación para diversos propósitos, sino también incorporar el proceso social de su producción, lo que implica investigación, innovación y desarrollo, a la par de formación de capacidades. Se trata, entonces, de que el Estado y las entidades públicas en colaboración con la sociedad boliviana, sean capaces de producir el conocimiento y la tecnología que van a formar parte de las relaciones sociales complejas que configuran las prácticas de gobierno y de gestión del bien común. En este marco, es inconcebible el gobierno electrónico sin la implementación de software libre y el ecosistema inherente al mismo, que permita al Estado ejercer el efectivo control soberano sobre la tecnología que utiliza, como también la formación de profesionales y servidores públicos que apropien la tecnología y aprovechen la posibilidad de conocer los procedimientos y técnicas que permiten operar las tecnologías libres y avanzar en los campos de la innovación e investigación, participando de un diálogo intercultural con comunidades científicas en el ámbito de las tecnologías de la información y comunicación y colaborar con las mismas.

Es así que para el Estado Plurinacional el gobierno electrónico constituye el conjunto de relaciones sociales y actividades que se enmarcan en la producción e implementación de tecnologías relacionadas con las prácticas, técnicas y tecnologías de gobierno y gestión colectiva del bien común, en busca del vivir bien. La orientación de estas relaciones y la producción y uso de tecnología está conducida por la vida como eje central, la vida de la madre tierra y de los seres humanos, la libertad y la igualdad.

## **Ámbitos de acción**

### **Gobierno soberano**

Toda la concepción de gobierno electrónico sería inerte sino se adecua al horizonte de la Agenda Patriótica 2025, fundamentalmente a su punto cuarto: Soberanía tecnológica con identidad propia. Este es, sin duda, el objetivo central que debe regir todos los aspectos de la relación del Estado Plurinacional con la tecnología. El gobierno electrónico no puede limitarse a la implantación de herramientas informáticas, tiene necesariamente que estar acompañado de la formación de capacidades en el Estado y la sociedad, como de procesos de innovación, investigación y desarrollo que mantengan la vigencia y el estado del arte respecto a cada elemento relacionado con el mismo, al mismo tiempo de innovar y

desarrollar tecnología para la gestión del bien común. De igual forma, debe permitir al Estado Plurinacional tener el control de las herramientas informáticas que utiliza y desarrollarlas acorde a las necesidades y perspectivas planteadas por el horizonte social de la Agenda Patriótica 2025.

En este sentido, es fundamental la articulación entre la implementación de software libre y estándares abiertos con el presente plan de gobierno electrónico. El gobierno electrónico sin software libre es un gobierno electrónico tecnológicamente dependiente, conceptual y técnicamente colonizado. El Estado Plurinacional se concibe como independiente, digno y soberano, al tiempo que el proyecto social revolucionario de Bolivia es anti-capitalista, anti-imperialista y anti-colonial. En este sentido, el punto cuarto de la Agenda 2025 impone el uso, investigación y desarrollo de tecnología libre, tecnología sobre la que el Estado puede tener el control, conocer sus procesos, mecanismos y técnicas de desarrollo y funcionamiento, sin que esto impida el diálogo intercultural con el mundo y el aprovechamiento de la tecnología existente. El software libre, en este sentido constituye el ámbito ideal de desarrollo e implementación de herramientas de gobierno electrónico, ya el código está disponible, junto con los derechos necesarios para su aprovechamiento, apropiación y formación de capacidades.

Obviamente, el uso de software libre no implica por sí mismo su apropiación ni la formación de capacidades, por tanto, el gobierno soberano implica la formación de un ecosistema completo para la formación profesional, la generación de procesos de innovación, investigación y desarrollo de software libre bajo plataformas igualmente libres y la formación de capacidades en las entidades del Estado Plurinacional y la sociedad boliviana, en articulación e interdependencia entre los planes de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos y de Gobierno Electrónico. El objetivo central es hacer realidad la efectiva apropiación, uso y desarrollo del software libre para el gobierno electrónico, tanto al interior de las entidades públicas, como de la sociedad en general, de modo que pueda dotarse al Estado de tecnología óptima y adecuada para el desarrollo del horizonte político de la Agenda Patriótica 2025, como del control sobre los procesos y técnicas para su desarrollo y utilización.

### **Gobierno eficiente**

Para el Estado Plurinacional, en el marco de la política de Gobierno Electrónico, el Gobierno eficiente representa un proceso sostenido que busca servir a la población con la mayor celeridad, el mejor trato y acorde a sus expectativas. En este contexto, una gestión pública eficiente, representa un objetivo que requiere una transformación radical al interior de las entidades públicas, un cambio en la lógica y técnica gubernativa que permita una reingeniería de procesos, de la cultura organizacional de las entidades, que enfoque el trabajo al servicio al pueblo.

En este sentido, este ámbito de acción representa un conjunto de medidas que van más allá de la simple adopción de tecnologías de información y comunicación en la administración pública, sino un cambio de sentido en la práctica de gestión, que busque un cambio cualitativo que comprenda la generación de un sentido de servicio, un enfoque en la atención acorde a la pluralidad cultural y social de Bolivia, una conciencia colaborativa y colectiva en la gestión de los bienes colectivos del país. Esto implica romper con la práctica "burocrática" prevaleciente que prioriza procesos y procedimientos técnico - legales innecesarios por sobre el servicio y la atención que el Estado debe brindar a los ciudadanos.

Sin duda en este ámbito las tecnologías de la información y la comunicación pueden resultar una herramienta fundamental, sin embargo, si no están acompañadas de un proceso más amplio se trata simplemente de la informatización perversa de la "burocracia" existente. La informática sin duda puede acortar tiempos y facilitar procesos, sin embargo no van a reorientar por sí mismas la lógica con que se construyen los procedimientos de gestión pública, realización de trámites, etc. Esos son procesos humanos que el presente plan de Gobierno Electrónico debe comprender para generar una verdadera transformación en la gestión pública, orientada en el servicio al pueblo.

### **Gobierno integral y complementario**

El Gobierno integral y complementario, en el marco del gobierno electrónico, representa un cambio de paradigma fundamental, que incorpora la noción del Estado como parte del aparato productivo, como actor central en el proceso de desarrollo económico y que permite procesos de redistribución y reasignación de la riqueza en busca del bien colectivo y común. Comprende también una política de servicios a la ciudadanía en el ámbito social, como la educación, salud, justicia y cultura en los tres niveles del Estado. Incluye, en fin, todos los ámbitos de desarrollo social que permiten un parámetro mínimo de igualdad entre las ciudadanas y ciudadanos del país, en lo económico, lo social y lo cultural. La integralidad y complementariedad del Estado Plurinacional sólo es posible a partir de la intervención efectiva del Estado en la generación de desarrollo económico y, a partir de él, de condiciones sociales de igualdad para la población.

En este sentido, forman parte integral e indivisible de la soberanía del pueblo y del Estado las empresas públicas, cuyo objetivo central es el bien común y no la ganancia. Son fundamentales también la salud, educación, justicia y cultura, como derechos fundamentales de las bolivianas y bolivianos. Las tecnologías de la información y comunicación son, en todos estos aspectos, herramientas que pueden ayudar a consolidar cada uno de estos sectores, como servicios colectivos orientados al servicio a la población, facilitar todas las actividades de gestión de los servicios relacionados con cada uno de estos sectores de la administración pública, como también hacer efectivo el ejercicio de los derechos constitucionales y legales de los ciudadanos con respecto a cada una de las condiciones necesarias para alcanzar niveles mínimos de igualdad para el vivir bien.

### **Gobierno transparente**

Por Gobierno transparente deben comprenderse un conjunto de elementos que facilitan el acceso a la información pública, la participación y el control social. Sin embargo, es fundamental concebir, en primera instancia, la gestión del bien común como un hecho colectivo del que participan las organizaciones sociales, pueblos indígenas originarios campesinos y la ciudadanía en general. El Estado Plurinacional no puede comprenderse sin la activa dirección del pueblo organizado, del debate e intercambio en el proceso de planificación y gestión entre los servidores públicos y las organizaciones sociales, comunidades y ciudadanos individualizados. En este sentido, el uso de tecnologías de información y comunicación en este proceso significa mucho más que acceso a la información pública, debe considerarse también la generación interactiva, participativa y colectiva de la información pública. Por tanto, el hecho público no debe ser únicamente la información producida por la administración pública, más bien el proceso mismo de construcción de esa información.

Otro aspecto importante a considerar en este ámbito es la distribución de datos e información pública. Debe, en el sentido explícito para el gobierno transparente, comprenderse que el resultado de las acciones estatales son bienes colectivos de propiedad de las bolivianas y bolivianos. Esto significa que el resultado de la gestión pública no es propiedad de la administración pública, sino son bienes sociales y colectivos, no bienes de la burocracia. En el caso de los datos e información, ni las entidades, menos los servidores públicos, pueden poseer el monopolio sobre esta propiedad colectiva. Hacer de los datos e información estatal públicos y propiedad colectiva en su aprovechamiento es posible sólo a través del uso de tecnologías de la información y comunicación, por lo que el rol del gobierno electrónico en este aspecto resulta fundamental para alcanzar los objetivos centrales respecto a la gestión y aprovechamiento colectivo de los bienes públicos. Para esto es necesario establecer no sólo los mecanismos informáticos para el acceso a datos e información, sino también el marco de derechos bajo los cuales se accede a dicha información, en el marco del desarrollo de licencias de publicación.

En este contexto, bajo la participación activa de la sociedad en los procesos de planificación y gestión y la colectivización de la propiedad de los datos e información de la administración pública se fomentan vigorosos procesos de innovación e investigación, que generan resultados superiores a los que puede sostener el Estado por si mismo. La colectivización de los procesos de planificación - gestión y de la propiedad de los datos e información pública generan un escenario de innovación social, que supera con creces las perspectivas y horizontes de la burocracia estatal.

## **Parte III. Marco normativo**

El marco normativo vigente define las bases para la implementación del Gobierno Electrónico. El mismo, está vinculado con aspectos relevantes del Plan.

El Parágrafo I del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado, determina que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

El Parágrafo II del Artículo 103 del Texto Constitucional, estipula que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

El numeral I del Artículo 85 de la Ley N° 31, Marco de Autonomías y Descentralización, de 19 de julio de 2010, establece que el nivel central del Estado tiene como competencia exclusiva el formular y aprobar el régimen general y las políticas de comunicaciones y telecomunicaciones del país, incluyendo las frecuencias electromagnéticas, los servicios de telefonía fija y móvil, radiodifusión, acceso al Internet y demás Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).

La Ley N° 004, Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”, de 31 de marzo de 2010, establece mecanismos, y procedimientos destinados a prevenir, investigar, procesar y sancionar actos de corrupción cometidos por servidores



públicos y ex - servidores públicos, en el ejercicio de sus funciones, y personas naturales o jurídicas que comprometan o afecten recursos del Estado, así como recuperar el patrimonio afectado del Estado a través de los órganos jurisdiccionales competentes.

El Parágrafo I del Artículo 75 de la Ley No. 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, de 8 de agosto de 2011, establece que el nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población.

El Parágrafo III del Artículo 75 de la mencionada Ley, establece que el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, elaborará los lineamientos para la incorporación del Gobierno Electrónico.

La Ley N° 341, Participación y Control Social, de 5 de febrero de 2013, fortalece la democracia participativa, representativa y comunitaria, basada en el principio de soberanía popular. Consolidando la Participación y Control Social en la gestión pública; y en los procesos de planificación, seguimiento a la ejecución y evaluación de las políticas públicas y las acciones, en todos sus ámbitos y niveles territoriales. Transparenta la gestión pública y el apropiado manejo de los recursos públicos del Estado. Garantizando y promoviendo la Participación y Control Social en la provisión y calidad de los servicios públicos.

La Ley N° 650, Agenda Patriótica, de 19 de enero de 2015, determina tres pilares relacionados con soberanía tecnológica, transparencia y servicios públicos (Pilares 2, 4 y 11).

La Ley N° 070 considera para todos los niveles fortalecer la formación en ciencia y tecnología del Sistema Educativo Plurinacional; asimismo el Pilar 3 y 4 de la Agenda Patriótica relacionados con soberanía tecnológica.

La Ley N° 1178, Administración y Control Gubernamental, de 20 de julio de 1990, regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública.

La Ley N° 2341, Procedimiento Administrativo, de 23 de abril de 2002, regula la actividad administrativa y el procedimiento administrativo del sector público; Hace efectivo el ejercicio del derecho de petición ante la Administración Pública; regula la impugnación de actuaciones administrativas que afecten derechos subjetivos o intereses legítimos de los administrados.

El Parágrafo I del Artículo 16 del Decreto Supremo N°1793, de 13 de noviembre de 2013, determina que el Ministerio de Planificación del Desarrollo, en coordinación con el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda a través del Viceministerio de Telecomunicaciones, y la ADSIB, es la instancia responsable de elaborar, promover, gestionar y articular el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia, así como su permanente actualización.

El Parágrafo II del Artículo 16 del mencionado Decreto Supremo dispone que La ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico, estará a cargo de las entidades públicas del Estado. III. El seguimiento a la ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico estará a cargo de la

ADSIB en coordinación con cada entidad de la administración pública del Estado. Los Parágrafos I y II del Artículo 17 del mencionado Decreto Supremo establecen como objetivos del Gobierno Electrónico: I. Modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos del gobierno, mediante el uso de las TIC y otras herramientas. II. generar mecanismos tecnológicos de participación y control social por parte de los ciudadanos, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos.

El inciso q) del Decreto Supremo N° 1874 de 23 de enero de 2015 incorpora atribuciones de la Ministra(o) de Planificación del Desarrollo, establecidas en el Artículo 46 del Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero de 2009 y complementadas por el Artículo 7 del Decreto Supremo N° 0429 de 10 de febrero de 2010: Elaborar en coordinación con las Carteras de Estado e instituciones competentes, el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia y; el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos para los Órganos Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Electoral en todos los niveles del Estado Plurinacional de Bolivia, así como de su permanente actualización.

El inciso e) del mencionado Decreto Supremo incorpora en las atribuciones de la Viceministra(o) de Planificación del Estratégica del Estado, establecidas en el Artículo 49 del Decreto Supremo N° 29894: Proponer, promover, gestionar y articular el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos y su permanente actualización para los Órganos Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Electoral, en todos los niveles del Estado Plurinacional de Bolivia; en coordinación con las instancias competentes.

El Decreto Supremo N° 27330, Simplificación de Trámites, de 31 de enero de 2004, declara como prioridad nacional e interés público la Simplificación de Trámites, con la finalidad de agilizar, optimizar tiempos y reducir costos de los mismos.

El Decreto Supremo N° 27329, Transparencia y Acceso a la Información, de 31 de enero de 2004, establece la transparencia y acceso a la información gubernamental.

El Capítulo IV del Plan General de Desarrollo Económico y Social, de 12 de septiembre de 2007, señala que el acceso universal a la información, al conocimiento y a la comunicación como bienes públicos es responsabilidad del Estado, quien intervendrá soberanamente en todos aquellos espacios que son de interés social, para promover servicios públicos en condiciones de calidad, continuidad y accesibilidad económica para eliminar la marginación y la exclusión contribuyendo a la posibilidad de Vivir Bien.

# Parte IV. Estado de situación de gobierno electrónico en Bolivia

## **Evolución de Gobierno Electrónico en la Región y el Mundo**

Las Tecnologías de Información y Comunicación – TIC contribuyen considerablemente a los países de la región y el mundo a ingresar rápidamente a una era digital, donde las nuevas condiciones y soluciones tecnológicas permiten a los gobiernos centrales y locales, transformar la manera de interacción del Estado con los ciudadanos, sector privado y otros. Los países de la región llevan adelante iniciativas de gobierno electrónico desde los inicios del Internet y desarrollo de las redes de datos, logrando generar escenarios donde la población en general accede y hace uso de las TIC. Por estas y otras razones, los países adoptan e impulsan políticas de gobierno electrónico, logrando acercar a la población servicios, información útil y oportuna, y herramientas de gobierno electrónico. El desarrollo e implementación de las políticas públicas de gobierno electrónico conllevan beneficios como: mayor eficiencia en la gestión pública, participación y control social, transparencia, mejor interacción entre el Estado – Ciudadano, interoperabilidad entre instancias públicas, reducción de la brecha digital, mayores oportunidades de inversión nacional en infraestructura tecnológica y desarrollo de talento humano, entre otros.

Asimismo, la investigación e innovación tecnológica permiten a los países garantizar la generación de la industria tecnológica, mejorar y potenciar las condiciones de las poblaciones menos beneficiadas en el acceso y uso de las TIC. En este sentido, la Organización de las Naciones Unidas por medio de estudios en temas de gobierno electrónico que tiene por objeto clasificar el desempeño y desarrollo del gobierno electrónico de 193 países, a través del Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico – IDGE, que es una medida compuesta por tres componentes importantes i) Índice de Servicio en Línea, ii) Índice de Infraestructura, y iii) Índice de Capital Humano. El IDGE muestra que Bolivia se encuentra en la posición 103 de dicho índice, lo que representa una gran oportunidad para trabajar, fortalecer y mejorar las condiciones para el desarrollo de gobierno electrónico. Por otro lado, el Foro Económico Mundial (WEF), a través de la 14° edición del “Informe Global de Tecnología de la Información 2015”, reporte que evalúa el impacto de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el proceso de desarrollo y competitividad de 148 economías del mundo, evidencia que el Estado Plurinacional de Bolivia se encuentra en el puesto 131 del Índice de Preparación Tecnológica<sup>1</sup>. En este sentido, el uso de las TIC coadyuva positivamente a resistir las crisis económicas, ya que estas, generan eficiencia y coordinación al interior del sector público e interacción con la ciudadanía, permitiendo aportar en el crecimiento económico y social.

## **Situación actual del Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia**

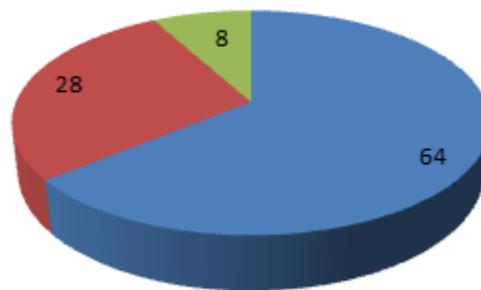
Si bien el país no ha quedado al margen de los cambios tecnológicos producidos en el mundo y la región, principalmente en temas de telecomunicaciones e Internet, es preciso analizar los beneficios en el aprovechamiento de las TIC por parte de la Sociedad Civil, y la oferta de los mismos por parte de las

entidades públicas. Por ello, el Estado impulsa el aprovechamiento de las TIC en relación del uso de Gobierno Electrónico, o la relación de la Empresa privada o Industria con el Gobierno Electrónico, se limita a aspectos tributarios (PRICOS Y GRACOS Principales y Grandes Contribuyentes), y las declaraciones de obligaciones tributarias de un grupo reducido de ciudadanos. Otro escenario de presencia del Gobierno Electrónico se visualiza en el pago y registro de transacciones tributarias referidas al parque automotor que es liderado por el RUA (Registro Único del Automotor). El estudio realizado por “Captura Consulting1” sobre el perfil del consumidor digital boliviano entregado en el mes de diciembre 2014, muestra que el ciudadano común no tiene la costumbre de realizar transacciones por medios electrónicos, pues solo un 5% de estos las realizan. Otro resultado de ese estudio evidencia que el uso y el nivel de apropiación de TIC por parte de la población, aún se encuentra en desarrollo.

## **Gobierno Soberano**

### *Infraestructura Tecnológica*

Al consultar a las y los especialistas del área de sistemas/informática o TIC, de una muestra representativa del nivel central de Gobierno, sobre las características de la infraestructura tecnológica de sus entidades, los resultados muestran que 8% de las instituciones cuenta con infraestructura tecnológica Optima; el 28% considera que su infraestructura es suficiente pero mínima, mientras que el 64% considera que su Infraestructura tecnológica es Insuficiente, Antigua u Obsoleta.



El gráfico muestra la limitada situación de la infraestructura tecnológica de las entidades, la cual influye directamente en la retardación de la automatización de los servicios que brindan a la ciudadanía. De acuerdo a los especialistas, solamente un 36% de las entidades consultadas, se encuentra en capacidad de iniciar o avanzar en procesos de automatización de servicios. Sin embargo, este dato debe ser contextualizado en la respuesta de que el 28% (de este 36%) “tiene infraestructura mínima”, equipos que serán obsoletos en el corto plazo, si se toma en cuenta que tienen “término de vida útil”.

### *Infraestructura de seguridad*

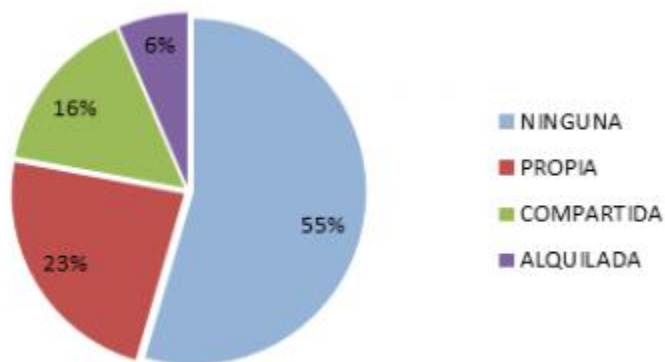
En relación a la infraestructura de seguridad que tienen las Entidades Públicas, en la figura siguiente se puede apreciar, que la mayoría de las entidades cuenta con Firewall Perimetral de tipo propietario, que representa el 74% (de los cuales el 69% es de tipo físico) contra un 26% Firewall Perimetral de tipo

Libre.

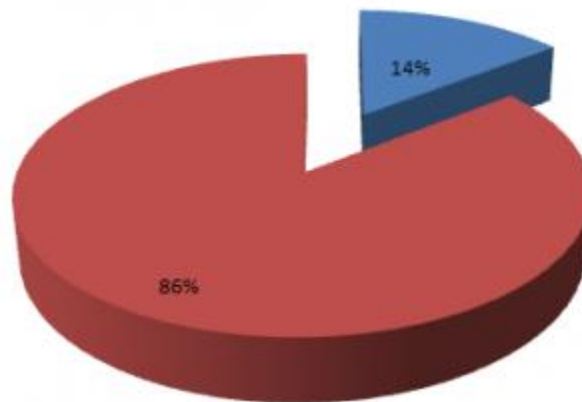
De acuerdo a la gráfica anterior, se evidencia que la mayoría de las entidades públicas necesitarán invertir en capacitación del personal de sistemas en “Firewall Perimetral Libre”.

### **Redes y conectividad**

En relación a la Conexión de Fibra Óptica en Entidades Públicas y su Tipo de Propiedad, se puede ver en la figura siguiente que el 56% de las entidades públicas no cuenta con conexión de fibra óptica con otras entidades públicas, mientras que el restante 44% está compuesto por 22% de las entidades que tienen fibra óptica para comunicarse con otras entidades, 16% comparte fibra óptica y 6% alquila fibra óptica para comunicación con otras entidades públicas.

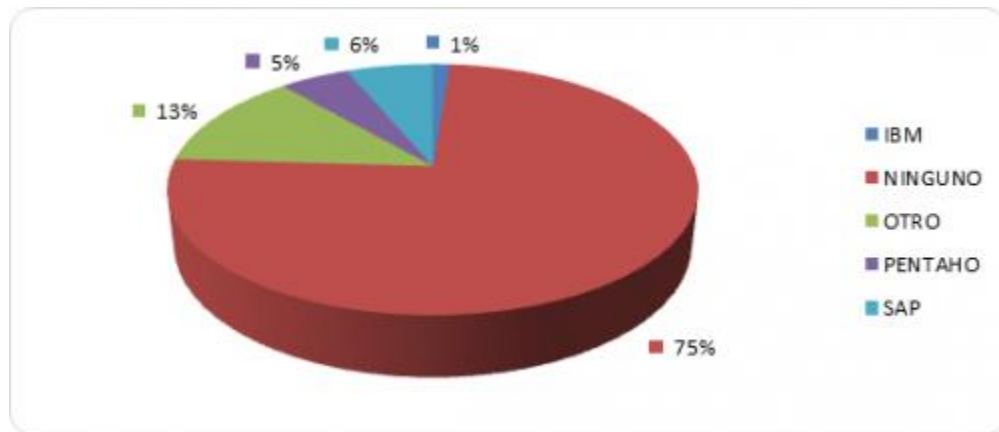


Entidades que desarrollaron Aplicaciones Móviles, el 86% no ha desarrollado aplicaciones móviles; y 14% si ha desarrollado aplicaciones móviles.



Esto representa una oportunidad, especialmente considerando la alta penetración de dispositivos móviles, y la gran cantidad de conexión a través de estos, de esta manera se estaría llegando de manera más eficiente a un gran segmento de la población, por ello es preciso orientar a las entidades para poder desarrollar aplicaciones en beneficio de la población y aplicar de esta manera el gobierno electrónico móvil.

En relación a herramientas de inteligencia de negocios (BI) se puede apreciar en la figura siguiente 75% no cuenta con herramientas de inteligencia de negocios, 13% tiene otras herramientas de inteligencia de negocios, 6% utilizan SAP como herramientas de negocios, 5% utilizan pentaho y 1% utiliza herramientas de IBM para herramientas de inteligencia de negocios.



### ***Estado de situación tecnológica***

En vista a la continua evolución tecnológica donde los medios y la forma de comunicarnos es cada vez más eficientes y tiene un menor costo de despliegue y así mismo este fenómeno nos impulsa a adoptar el uso de tecnología para el diaria vivir, es que se están dando nuevas formas de interrelación entre la sociedad, siendo una de estas el Gobierno Electrónico. En este sentido, es necesario conocer el estado de las comunicaciones electrónicas. La siguiente tabla muestra el porcentaje los tipos de tecnología en base al medio de trasmisión, teniendo en cuenta que existen 4.981.685 conexiones al servicio de acceso a Internet a diciembre de 2014.

Tabla N° 1 Conexiones al Servicio de Acceso a Internet a diciembre del 2014

Tecnología	%
Acceso Fijo Alámbrico	3,39
Acceso Fijo Inalámbrico	0,22
Acceso Móvil	96,05
Otras	0,33

Fuente: ATT

Se observa que la tecnología más utilizada es el servicio móvil, siendo este comportamiento similar en los países de la región debido a la ausencia de redes fijas en tiempos de la anterior década, a la facilidad de despliegue de infraestructura de telefonía móvil, a la asequibilidad del terminal móvil, entre otros.

La Tabla N° 2 muestra el crecimiento de las conexiones al servicio de acceso internet en los últimos 5 años.

Tabla N° 2 Conexiones al Servicio de Acceso a Internet a diciembre del 2014

Tecnología	%	Crecimiento
2010	816.299	6,75%
2011	1.219.542	49,40%
2012	1.966.732	61,27%
2013	3.512.861	78,61%
2014	4.981.685	641,81%

Fuente: ATT

El 2013 se sufrió el mayor crecimiento en la cantidad de conexiones, esto debido al incremento en las conexiones móviles. Con la creación del Programa Nacional de Telecomunicaciones de Inclusión Social (PRONTIS) se busca generar el desarrollo de proyectos priorizando el acceso de las TIC a través de su Unidad de Ejecución de Proyectos, teniendo la función de ejecutar proyectos de acceso universal a las Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, para las bolivianas y los bolivianos de las áreas rurales y de interés social.

El Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EDGI por sus siglas en inglés) elaborado por las Naciones Unidas el 2014, muestra a Bolivia en el puesto 103 de 193 países subiendo 3 puestos desde el 2012. En este sentido, cabe mencionar que dicho resultado corresponde a la iniciativa de Entidades Públicas que han adoptado herramientas TIC en sus procesos y procedimientos; generando soluciones en base a tecnología que permiten brindar algunos servicios a través de medios digitales a la población.

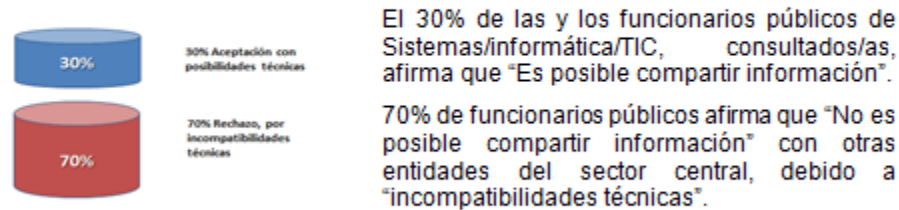
Asimismo, es necesario mencionar que varias entidades públicas han invertido en la mejora de su infraestructura tecnológica, esto con el fin de la generación de mayores soluciones basadas en TIC, generando mayor eficiencia dentro del Estado y mejorando la atención a la población.

### **Gobierno Eficiente**

La modernización de la gestión pública, es un tema fundamental, principalmente porque busca la eficiencia en la gestión pública. Uno de los factores a analizar es la interoperabilidad, para el intercambio eficiente, simple y seguro de datos entre entidades públicas. De acuerdo al diagnóstico realizado en marzo de 2015, en la consultoría “Diagnóstico de Gobierno Digital en Bolivia” elaborado por Fundación Redes, el siguiente gráfico muestra el potencial para generar interoperabilidad entre las entidades públicas actualmente.

## POSIBILIDAD DE COMPARTIR INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES DE GOBIERNO

### POSIBILIDAD DE COMPARTIR INFORMACION ENTRE ENTIDADES DE GOBIERNO



Fuente: Diagnóstico e-gobierno DGGE, BID, REDES. Diciembre 2014.

El 30% de las y los funcionarios públicos de Sistemas/informática/TIC, consultados/as, afirma que "Es posible compartir información".

70% de funcionarios públicos afirma que "No es posible compartir información" con otras entidades del sector central, debido a "incompatibilidades técnicas".

Fuente: Diagnóstico e-gobierno DGGE, BID, REDES. Diciembre 2014.

El gráfico muestra que el 70% de los especialistas en tecnologías de información y comunicación de un muestreo de entidades clave, afirma que el avance hacia la interoperabilidad aún es limitado, lo cual plantea un desafío en la necesidad de plantear a normas, analizar compatibilidades de hardware, software, seguridad, entre otros.

En tal sentido, es necesario hacer énfasis en la necesidad de instaurar políticas tecnológicas, incluir presupuestos destinados a la modernización de los servicios, equipos y procesamiento de la información; así como la optimización de conexión -lógica y física- de equipos y bases de datos entre las diferentes instituciones.

La poca interoperabilidad entre entidades del Estado, influye negativamente sobre la eficiencia en los servicios que se prestan a la ciudadanía, como complemento al análisis presentado previamente, es posible observar las siguientes dificultades:

- Requisitos para la prestación de servicios al ciudadano (duplicación en la solicitud información al ciudadano).
- Trabajo entre entidades públicas no es coordinado, esto conlleva al aislamiento en las acciones de intercambio de información.
- Inexistencia de normas y estándares en las estructuras de datos que dificulta el intercambio de información.
- Existen problemas de seguridad informática que afectan la calidad de los datos.
- Inexistencia de políticas de manejo de la información dentro de entidades públicas.
- Desconocimiento de los conceptos de interoperabilidad, por lo que no existe una sola definición



de la misma dentro de las entidades que permita diseñar políticas en este ámbito.

- La información que se genera dentro de las entidades no se considera como instrumento que pueda ser compartido entre las mismas, de manera que en algunos casos no existe la práctica de publicar y de transparentar la información.

### ***Integración de sistemas e intercambio de información en el Estado***

De acuerdo al Diagnóstico de Gobierno Electrónico realizado, se puede concluir que 42% de las instituciones no cuentan con trámites electrónicos habilitados, 36% cuenta con trámites administrativos, 13% con trámites financieros, 6 % de con registro habilitados y 3% con trámites operativos habilitados.

Tal como muestra la información recogida a nivel central del Estado, a través de diferentes fuentes de información primaria, la mayoría de las entidades públicas no cuentan actualmente con plataformas de interoperabilidad. Algunas conclusiones del análisis realizado arrojan los siguientes resultados:

- 1. Insuficiente coordinación en el trabajo realizado por las entidades públicas que conlleva que las acciones de intercambio de información se realicen de manera aislada.
- 2. Desconocimiento de los conceptos de interoperabilidad.
- 3. Pérdida de información.
- 4. Inexistencia de normas y estándares en las estructuras de datos.
- 5. Falta de políticas de manejo de información dentro de entidades

### **Gobierno integral y complementario**

#### ***Información de los servicios y trámites que brinda el Estado***

El Estado realiza varios esfuerzos para mejorar gradualmente los servicios que brinda a la población. A continuación se presentan algunas consideraciones.

La desinformación sobre el procedimiento y los requisitos necesarios para hacer un trámite o para acceder a un servicio es uno de los principales inconvenientes para la población. En muchos casos para obtención de dicha información se debe hacer largas colas o visitar varias entidades hasta conseguir la orientación necesaria.

La dificultad de desplazarse entre puntos del país para obtener resultados o en busca de documentación que le permita realizar un trámite o acceder a un servicio en Entidades Públicas que no cuentan con oficinas descentralizadas. Del mismo modo, los horarios para los trámites suelen coincidir con los horarios de trabajo de gran número de las personas, constituyéndose la realización de trámites un perjuicio para dicha población.

La atención no se encuentra orientada a satisfacer necesidades y requerimientos de la población por parte de las Entidades Públicas. Esta se refleja en el hecho de que la prestación del servicio no se realiza en el tiempo y la forma adecuada. Adicionalmente se suma la inexistencia de una cultura del reclamo, algo que imposibilita la mejora en atención a la población.

En el Estado, los últimos diez años se vino trabajando en el proceso de simplificación a través del

trabajo efectuado por la Unidad de Productividad y Competitividad – UPC7, entidad desconcentrada del Ministerio de Planificación del Desarrollo, cuyo objetivo era reducir los costos asociados a la obtención y realización de trámites de parte de la ciudadanía, así como para mejorar la calidad en la prestación de servicios en las entidades públicas. Fruto de este trabajo se cuenta con documentación que establece que a la fecha se simplificaron procesos y procedimientos administrativos y/o de trámites de cara al ciudadano en más de 10 entidades públicas. Sin embargo las instituciones a las que se hace alusión representan un pequeño segmento de toda estructura del Estado.

### ***Modernización y desburocratización de la Gestión Pública***

Si bien el Estado cuenta con una base de datos de trámites y servicios, esta debe ser ampliada y actualizada, diferenciando de forma clara cuáles de ellos se ofrecen al ciudadano, de aquellos procesos propios de la administración pública y que no tienen un resultado o influencia en el ciudadano.

Tampoco se cuenta con una herramienta estándar de automatización de procesos y trámites administrativos en el Estado y la incorporación de la firma y certificado digital todavía restan obstáculos legales y técnicos que se deben salvar para implementarse e incluirse en la herramienta de automatización de procesos en el Estado.

### ***Gestión interna de las entidades públicas***

De acuerdo a la experiencia del concurso “El peor trámite de mi vida” cuyos resultados recogidos y presentados en el documento “La queja como energía positiva” del Banco Interamericano de Desarrollo (2014), la percepción de la ciudadanía sobre las entidades públicas considera que la administración pública es burocrática e ineficiente. En este sentido, el Estado ha impulsado mejoras en los sistemas y procedimientos internos de algunas entidades que han repercutido en mejores servicios a la población. No obstante, los siguientes problemas persisten:

- En varias entidades se han identificado procesos que por su naturaleza administrativa conllevan procesos con altos tiempos de respuesta.
- Algunas entidades con el propósito de generar mecanismos de control han definido procesos repetitivos con duplicación de esfuerzos y uso de recursos.
- Se evidencia pérdida de documentación en las instituciones públicas por la mala administración documental.

### **Gobierno Transparente**

#### ***Publicación de información de entidades estatales y generación de datos abiertos***

Pese a los esfuerzos desarrollados por la cabeza de sector en el tema de transparencia, aún se enfrentan limitaciones en cuanto a impulsar a que las entidades publiquen información relacionada al manejo de los procesos, procedimientos y administración del Estado. Más aún las TIC no son utilizadas como medios comunes para la publicación de información y tampoco la ciudadanía solicita información por estos medios.

Adicionalmente se presentan los siguientes aspectos:

- Se observa la necesidad de elaborar catálogos de clasificación estándar de información.
- Se requiere reforzar el marco normativo en cuanto a la categorización de información, manejo y gestión y la obligatoriedad de todas las entidades a publicar la misma.
- Existe complejidad o vacío cuando se observa que las condiciones en las que se maneja archivos físicos en todo el país son precarios y no existen protocolos para manejar archivos y /o digitalizarlos.
- Las entidades del Estado aún no cuentan con un formato estándar para publicar la información interna de su entidad.
- Finalmente, el Estado y las entidades aún no han desplegado suficientes y diversos canales de atención.

### ***Uso de herramientas TIC en procesos de Participación y Control Social***

El Estado ha establecido un marco general en cuanto a participación y control social que busca instaurar mecanismos de fortalecimiento de la democracia participativa.

### ***Población y Gobierno Electrónico***

Percepción de los Servidores Públicos respecto a los beneficios de Gobierno Electrónico.

De acuerdo a un sondeo de opinión se han recabado las siguientes percepciones de la implementación y uso de Gobierno Electrónico:

- Bienestar laboral.
- Agilidad en los procesos
- Reducción en los costos de operación.
- Menor uso de papel y recursos de oficina.
- Modernidad en el manejo de procesos.
- Identidad cívica e institucional.
- Orden y transparencia.
- Mayor visibilidad.
- Tiempos mejor utilizados.
- Poder de realización de otras labores.
- Facilidad de intercambio de información entre entidades.
- Velocidad en la respuesta en trámites y servicios compartidos.

### ***Percepción ciudadana de los beneficios de Gobierno Electrónico***

Un promedio de gasto realizado por un ciudadano en un trámite simple puede ascender a un monto de 170 Bs. solo por temas de traslado y pérdida de medio día de jornada laboral. El 90% de la población encuestada expresa aceptación en la utilización de medios y canales electrónicos que les faciliten trámites con instituciones del Estado, considerando que:

- Se disminuyen los tiempos perdidos en trámites realizados.
- Permite reducir los costos en gastos de transporte, traslado, papelería, fotocopias, y otros instrumentales relacionados a los trámites y servicios.

- Se tiene seguridad de no pagar montos no establecidos a funcionarios que intermedian los procesos administrativos de trámites y servicios.
- Evita la burocracia excesiva en la generación de trámites y servicios.
- Permite contar con información veraz y oportuna.
- Evita el maltrato de la mala atención de algunos de los servidores públicos.
- Interacción con atención personalizada.
- Posibilidad de ejercer control social.
- Modernidad del Estado.

### ***Institucionalidad en las ETA'S y TIOC's***

Uno de los principales problemas de la apropiación del Gobierno Electrónico en el Estado se encuentra en las gobernaciones y los municipios, por la gran asimetría de acceso a TIC por parte de ellos, en este sentido la propuesta de trabajo establecida en el Plan de Gobierno Electrónico identifica los siguientes problemas:

- Las condiciones tecnológicas en las ETA's son mínimas o definitivamente inexistentes. En muchas gobernaciones y municipios, ni siquiera tienen un sitio web o unidades especializadas de informática. Así, no se puede pensar en que estas participen en iniciativas de interoperabilidad, mucho menos pensar brindar información ni transacciones de trámites en línea partiendo de sus capacidades propias.
- Baja apropiación existente de herramientas TIC. No se resuelven los problemas de las gobernaciones y municipios con herramientas TIC.
- No existe coordinación fluida entre el Gobierno de nivel Central y las gobernaciones y municipios en el área TIC.
- No se cuenta con programas de capacitación y formación en herramientas y capacidades TIC.

### ***Dificultades y necesidades identificadas en la Implementación del Gobierno electrónico en el Estado***

Si bien el Estado viene desarrollando acciones que buscan que la población pueda acceder de mejor manera al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), es posible identificar que el estado de situación aún no es el ideal, principalmente porque:

- La escasa coordinación inter-institucional disminuye la posibilidad de emprendimientos focalizados y conjuntos entre entidades públicas. Uno de los factores identificados es la autonomía de los organismos gubernamentales (existen entidades con capacidad normativa de su sector, hecho que no promueve la coordinación con otras entidades. Ej. Servicio de Impuestos Nacionales (SIN), Órgano Electoral, entre otros), que elaboraron normas específicas para su sector y llevan a cabo iniciativas aisladas de Gobierno electrónico.
- Existen varios proyectos tecnológicos aislados en las entidades públicas, viéndose una proliferación de los mismos, con un ineficiente uso de recursos y consecuente duplicación de esfuerzos.
- Analizada la normativa vigente, se aprecia que existe ausencia de estándares técnicos y políticas claras para la adquisición y evaluación de tecnologías.

- Para lograr implementar de mejor manera el Gobierno Electrónico es preciso realizar ajustes y/o reformas legales y regulatorias relacionadas al uso de Tecnologías de Información en entidades públicas.
- Finalmente, la percepción ciudadana generalizada identifica la existencia de procesos burocráticos en los servicios públicos.

## Parte V. Ejes estratégicos

La implementación del Gobierno Electrónico en el Estado busca aprovechar de forma integral el potencial que las tecnologías ofrecen para mejorar la eficiencia y calidad en la entrega de servicios superando las barreras geográficas, promoviendo mecanismos de participación ciudadana, generando transparencia activa, en función a los intereses y necesidades del pueblo boliviano.

### **Visión Integral del Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia**

La visión estratégica y estructural de Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia, se enmarca en el cumplimiento de los preceptos de Vivir Bien (SumajKawsay, SumajQ'amaña, ñendereco), logrando la armonía y precisión en las labores de las entidades del Estado para generar servicio orientado al ciudadano.

El esquema general y visión de Gobierno Electrónico presentado en la siguiente figura, muestra la interacción de las labores y acciones del Estado para la prestación de servicios y generación de eficiencias en todos los niveles del Estado y su relación con el beneficiario final, la ciudadanía en general.

#### **a) El núcleo**

En el núcleo del esquema presentado, se muestran los cimientos fundamentales en los cuales se apoyan y basan todas las acciones relacionadas en este emprendimiento de cambio, la Agenda Patriótica 2025, el Plan General de Desarrollo Económico y Social Desarrollo y el concretar la eficiencia en la Gestión Pública al interior del aparato Estatal, para ofrecer información consolidada e interoperable, misma que corresponde al Sistema Integrado de Planificación del Estado Plurinacional de Bolivia (SPIEP).

#### **b) Primer nivel**

El primer nivel que se presenta, corresponde al Gobierno Central, las cuales están conformadas por Entidades Públicas descentralizadas y desconcentradas, y otras pertenecientes al Órgano Ejecutivo.

#### **c) Segundo nivel**

Hace referencia a las Entidades Territoriales Autónomas (Gobernaciones y Municipios) y los Territorios Indígenas Originarios Campesinos.

#### **d) Tercer nivel**

En este nivel se incluyen a los Órganos Legislativo, Judicial y Electoral y Empresas Estatales que

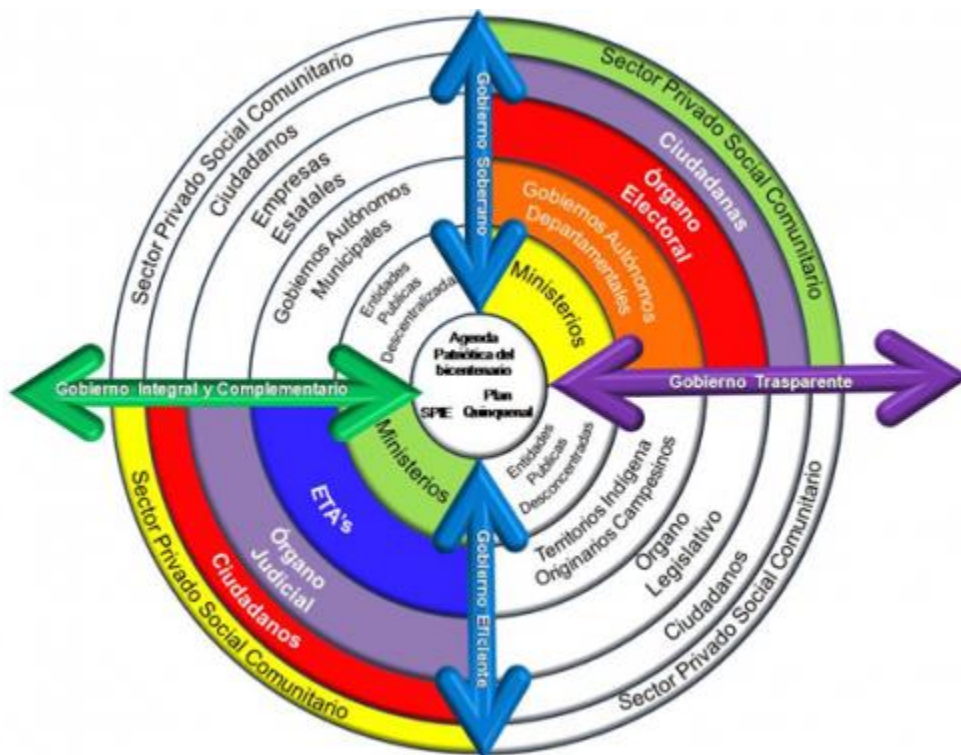
desarrollan sus actividades enmarcados en la gestión pública.

#### e) Cuarto nivel

En este nivel, la razón de ser del Gobierno Electrónico, representa a las ciudadanas y ciudadanos a los cuales se orienta la labor de servicio de las Entidades Públicas y los beneficiarios de la generación de eficiencia del Estado a través de las herramientas TIC.

#### f) Quinto nivel

Finalmente, el último nivel, el Gobierno Electrónico adhiere al sector privado al cual se verá beneficiado de los servicios que generará el Estado para el fortalecimiento del comercio local.



### Marco Rector de Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico permite aportar a los 13 Pilares de la Agenda Patriótica 2025, el cual se desarrolla en el marco de la visión estratégica del Estado Plurinacional de Bolivia. Asimismo, el Gobierno Electrónico del Estado Plurinacional de Bolivia, basa sus acciones, logro de resultados y cumplimiento de metas en:

- La Agenda Patriótica 2025 (Pilar 2- Socialización y Universalización de los Servicios Básicos con Soberanía para Vivir Bien, Pilar 4-Soberanía Científica y Tecnológica con Identidad Propia y Pilar 11 – Soberanía y Transparencia en la Gestión Pública bajo los principios de no robar, no mentir y no ser flojo)
- El Plan General de Desarrollo Económico y Social.
- El Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE).

## **Gobierno Electrónico en Entidades Públicas Nivel Central**

Las entidades públicas desarrollan acciones y adoptan políticas en el marco de los lineamientos establecidos por el Marco Rector de Gobierno Electrónico, para ello se han previsto acciones que permita los siguientes resultados:

- Integración de sistemas en el Estado
- Interoperabilidad (intercambio de información entre entidades públicas)
- Desburocratización y eficiencia de procesos y procedimientos.
- Mejora de los trámites y servicios tanto al interior como de cara al ciudadano.
- Eficiencia y Transparencia de la gestión pública.

## **Gobierno Electrónico en Entidades Públicas Subnacionales**

Las entidades Subnacionales, entendiéndose por estas a los Gobiernos Departamentales, Gobiernos Municipales, Autonomías Regionales y Territorios Indígenas Originarios Campesinos implementan herramientas y mecanismos de Gobierno Electrónico logrando desarrollar los siguientes resultados:

- Integración de sistemas con el nivel central.
- Interconexión de sistemas con otros niveles del Estado. (ETAs, Otros Órganos del Estado, Empresas Públicas y otros actores de la gestión pública)
- Implementación de herramientas TIC para la prestación de servicios a los ciudadanos y sector privado.
- Implementación de herramientas informáticas para gestión y transparencia.
- Desarrollo de capacidades técnicas, operativas, humanas y productivas.

## **Gobierno Electrónico en Otros Órganos del Estado y Empresas Públicas**

Los Órganos Legislativo, Electoral, Judicial, las Empresas Públicas y Estratégicas del Estado y otras instituciones estatales, implementan herramientas y mecanismos de Gobierno Electrónico logrando desarrollar los siguientes resultados:

- Mejora y desburocratización de los trámites y servicios.
- Transparencia en la gestión pública.
- Participación ciudadana y Control social.
- Interoperabilidad entre Órganos del Estado.
- Gestión integral de la información de las Empresas Estatales.

## **Gobierno Electrónico para la Ciudadanía**

La implementación de Gobierno Electrónico en el estado permitirá los siguientes resultados y beneficios para el ciudadano, quien a través de la plataforma de Gobierno Electrónico, accede a los servicios interoperables de las instituciones públicas del Estado:

- Capacitación y empoderamiento en el uso de herramientas de Gobierno Electrónico.
- Mejores servicios y acceso a trámites a través de plataformas TIC.
- Participación ciudadana en la toma de decisiones y acciones en la gestión pública.

- Plataforma de Ciudadanía Digital para interconectarse con los servicios ciudadanos.
- Reducción de tiempos y costos en trámites realizados.
- Acceso a información oportuna.
- Reducción de la brecha digital.

### **Gobierno Electrónico para el Sector Privado Social Comunitario**

El sector privado se beneficia de la implementación de Gobierno Electrónico, logrando acceder a los servicios del Estado a través de plataformas ágiles y eficientes que permiten un mejor desarrollo productivo con la información y gestión de trámites en tiempos oportunos. En este sentido se contemplan los siguientes resultados:

- Reducción de tiempos y costos en trámites y servicios.
- Gestión oportuna de la Información.
- Gestión integral de la información de la información de las Empresas Estatales.
- Acceso al Registro Único Empresarial del Estado Plurinacional
- Plataforma Digital de la Empresa.

### **Ejes y líneas estratégicas**

Los Ejes de Gobierno electrónico, para cumplir con los objetivos presentados, se articula mediante lineamientos estratégicos técnicos, que permiten tejer las redes de interconectividad entre los diferentes actores descritos en la Visión Integral de Gobierno Electrónico, estos se mencionan a continuación:

<b>(1) Gobierno Soberano</b>	
(1.1)	Infraestructura y Conectividad
(1.2)	Interoperabilidad
(1.3)	Ciudadanía Digital
(1.4)	Investigación, Innovación y Desarrollo y Formación de Capacidades
(1.5)	Seguridad
<b>(2) Gobierno Eficiente</b>	
(2.1)	Gestión Pública
(2.2)	Gestión Normativa
<b>(3) Gobierno Integral y Complementario</b>	
(3.1)	Derechos Ciudadanos
(3.2)	Desarrollo económico
(3.3)	Interacción de gobierno electrónico
<b>(4) Gobierno Transparente</b>	
(4.1)	Participación y control social
(4.2)	Gestión del Cambio

### **Gobierno Soberano**

#### ***Infraestructura y conectividad***

El desarrollo de gobierno electrónico requiere, por un lado, fortalecer las capacidades del Estado Plurinacional con respecto a la infraestructura informática, con base en la cual es posible mejorar los



servicios en línea como desplegar nuevos y generar innovación en este ámbito. Por otro lado, resultan fundamentales las condiciones de accesibilidad de la población a los servicios de gobierno electrónico, a través de los distintos medios disponibles dadas las condiciones tecnológicas actuales. Resulta, por tanto, imprescindible comprender la infraestructura informática y de red del Estado Plurinacional como parte de la infraestructura de servicios básicos del país, como una infraestructura estratégica y fundamental para el desarrollo del país. Esto en la medida en que cada vez, las operaciones y acciones estatales dependen cada vez más de las redes de comunicación y la infraestructura informática.

En este sentido, el presente plan busca consolidar una base sólida para el desarrollo TIC del Estado apuntando en el mediano plazo (2025) al establecimiento de un conjunto de centros de datos interconectados y operando a través de una red estatal nacional que permita articular entidades públicas del nivel central de Estado, entidades territoriales autónomas, universidades, centros educativos y centros de salud, entre otros. La interconexión de estos actores, a través de una red capaz de transportar datos a altas velocidades, permitirá el desarrollo de cada una de las entidades y la permanente innovación tanto en el servicio a la ciudadanía como en sus interacciones cotidianas. Igualmente, bajo este eje estratégico se busca ampliar y consolidar el acceso de la ciudadanía a Internet y los servicios gubernamentales, ya que el mismo es condición fundamental para hacer viables las estrategias de gobierno electrónico. En este ámbito es necesario desarrollar diversas políticas en el corto, mediano y largo plazo.

- **Programa Red Gubernamental y computación soberana en la nube**

Es la infraestructura que provee canales de comunicación a las entidades del Estado, sujeta a niveles de calidad, disponibilidad y seguridad acorde a los requerimientos del Gobierno, así mismo esta infraestructura servirá para alojar aplicaciones y servicios de las entidades del Estado, con el fin de proveer los servicios de Computación en la Nube, mediante el despliegue de al menos un centro de datos. El despliegue de la red de conectividad entre entidades públicas será implementada en fases según la cobertura planteada:

- Entidades del Gobierno Central y Órganos del Estado de la Ciudad de La Paz.
- Entidades de todos los Órganos del Estado a Nivel Nacional
- Gobiernos Sub-Nacionales
- Otras Entidades

Esta infraestructura de comunicación y alojamiento de servicios también permitirá la integración con otras redes nacionales e internacionales, con el fin de proveer servicios en las áreas de educación y salud, entre otros. Así mismo, la Red Gubernamental podrá expandir su cobertura a entidades públicas y privadas según corresponda, como ser universidades, colegios, hospitales, centros de investigación, etc.

### **Objetivo**

Desplegar una infraestructura que integre las comunicaciones de las entidades del Estado a nivel nacional permitiendo intercambio de información, almacenamiento de información y servicios de instituciones públicas y brindar servicios de computación en la nube.

## **Lineamientos Generales**

- Administración de la infraestructura a cargo del Estado o de empresas estatales estratégicas.
- Toda la infraestructura deberá estar situada en territorio boliviano.
- Conexión directamente al PIT para el fomento al tráfico local
- Conexión a internet redundante según los requerimientos de conectividad.
- Tecnología de telecomunicaciones con el ancho de banda requerido para actuales y futuros requerimientos de Gobierno Electrónico
- Red de distribución de contenidos para el alojamiento de información y servicios.
- Servicios de computación en la nube disponibles para las entidades públicas.
- Infraestructura capaz de soportar comunicación de voz, datos y vídeo entre las distintas entidades del Estado.
- Mecanismo de seguridad y soberanía tecnológica.

## **Descripción**

Esta infraestructura estará situada en el territorio nacional y administrada por profesionales bolivianos, mediante la conexión al PIT fomentará el tráfico local merando los aspectos de latencia y contará con conexiones redundantes a la nube según los requerimientos de conectividad de la Red Gubernamental y los Servicios de Computación en la Nube. Toda entidad pública podrá alojar la información y servicios requeridos con el fin de contar con medios de contingencia, el cual permitirá ahorrar recursos financieros, humanos y energéticos. La capacidad de la red estará diseñada para los requerimientos demandados por todas las entidades conectadas en un plazo no menor a 5 años. Toda esta infraestructura contará con los mecanismos más altos de seguridad y estará enmarcada en la soberanía tecnológica boliviana.

## **Resultados del programa**

- Las entidades conectadas con herramientas que permiten integrar las comunicaciones de manera eficiente y segura.
- Almacenamiento con altos estándares de calidad y seguridad disponible para entidades que no posean infraestructura de tecnologías de la información según sus requerimientos.
- Herramienta de contingencia para la información y servicios de entidades estatales.
- Servicios de computación en la nube disponibles para el funcionamiento de entidades estatales.

## **Beneficiarios**

Entidades del Estado

- **Programa Acceso a Gobierno Electrónico**

El objetivo de este programa es el de facilitar medios de acceso a los servicios e información del Gobierno, mediante el análisis del marco legal de las Telecomunicaciones y TIC se plantearán

recomendaciones de actualización de normativa con el fin de masificar el servicio acceso a Internet y formas de accesos a páginas web de interés.

## **Objetivo**

Actualizar y desarrollar la normativa de telecomunicaciones y TIC, que permita a la población acceder a los Servicios de Gobierno Electrónico mediante las redes de telecomunicaciones con continuidad, calidad, asequibilidad y plurinacionalidad.

## **Lineamientos Generales**

- Facilitar el acceso a los servicios de acceso a Internet
- Desarrollo de modelos eficientes de conexión de última milla en beneficio de población de interés social
- Páginas web de interés de acceso gratuito
- Promoción del servicio de acceso a Internet como herramienta de de inclusión al Gobierno Electrónico
- Redes comunitarias

## **Descripción**

Mediante un desarrollo normativo se facilitará la conectividad al servicio de acceso a Internet, haciendo más eficiente la expansión de las conexiones de última milla. Con el fin de promocionar los servicios de acceso a Internet como herramienta de Gobierno Electrónico se contará con distintas acciones que faciliten el acceso a servicios de Gobierno Electrónico, proponiendo modelos con la finalidad de facilitar el acceso a páginas web de interés.

Las redes comunitarias permitirán masificar el acceso al servicio de Internet, mediante la provisión de una conexión, donde un grupo de usuarios puede disponer esta conexión y repartirla según sus necesidades a más usuarios, siendo responsabilidad del grupo la distribución y administración de las conexiones a demás usuarios.

## **Resultados del Programa**

- Normativa que permite la masificación de redes de comunicación como herramienta de Gobierno Electrónico
- Iniciativas que permiten mayor penetración al servicio de acceso a Internet
- Iniciativas que permiten mayor penetración a los servicios de gobierno electrónico
- Acceso asequible a páginas y servicios web de interés.

## **Beneficiarios**

Población en general

## ***Interoperabilidad***

La interoperabilidad en tanto eje estratégico de acción, demarca la necesidad de intercomunicación y generación de mecanismos para compartir datos e información entre las entidades públicas y con la población. El flujo veloz de la información y los datos producidos y recolectados por las entidades

estatales entre ellas y con la población puede permitir desarrollar servicios más eficientes. En el marco de la implementación de la infraestructura tecnológica necesaria como de la conectividad requerida, establecer los estándares y mecanismos a ser adoptados por el Estado Plurinacional para la interconexión e intercambio de datos e información se constituye en una tarea fundamental para lograr la eficiencia que merece la población en los servicios que le prestan las entidades públicas.

- **Programa Interoperabilidad**

El programa permitirá el desarrollo de un marco de interoperabilidad gubernamental en el cual todas las entidades públicas intercambian información de manera eficiente. Se desarrollará un Catálogo Técnico de Interoperabilidad como base de este marco, el cual será desarrollado por personal experto en el tema, este catálogo será revisado y actualizado periódicamente. Este programa será implementado en las siguientes fases:

- Órgano Ejecutivo del nivel central,
- Órganos del Estado a nivel Nacional,
- Sub-Gobiernos.

### **Objetivo**

Desarrollar los mecanismos y definir los componentes necesarios que permitan la interoperabilidad de información, servicios y sistemas entre entidades del Estado y la población a nivel nacional.

### **Lineamientos Generales**

- Desarrollo del Catálogo de Interoperabilidad
- Utilización de Estándares Abiertos
- Grupo de interoperabilidad interinstitucional
- Interconectividad e integración de datos e información entre entidades de Estado.
- Soporte a entidades para la interconexión
- Acceso a servicio en línea y administración de contenido.
- Integración e interacción de los sistemas de información de las entidades estatales.
- Interoperabilidad transparente ante el usuario
- Normativa de interoperabilidad

### **Descripción**

Mediante el desarrollo del Catálogo de Interoperabilidad se definirán aspectos técnicos de la tecnología y los estándares a ser utilizados para el intercambio de datos y sistemas. Los lineamientos y aspectos generales de los estándares a ser utilizados están definidos en el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos. El catálogo será socializado y consensado por el Grupo de Interoperabilidad Interinstitucional, este grupo estará compuesto por un representante del área tecnológica de cada entidad pública.

La secretaría del Grupo de Interoperabilidad Interinstitucional brindará el soporte técnico necesario a las entidades que no se encuentren en condiciones adecuadas para conectarse a la

red de interconectividad.

Los servicios de cualquier entidad pública podrán ser accedidos en línea según corresponda siempre y cuando exista la correcta integración e interacción de datos entre las entidades. Mediante la normativa correspondiente, todas entidades paulatinamente deberán adoptar los estándares y mecanismos de interoperabilidad, considerando que la interoperabilidad es una herramienta legalmente establecida en el Gobierno.

## **Resultados del Programa**

Las entidades públicas cuentan con una herramienta normada y definida para el intercambio e integración de datos.

## **Beneficiarios**

Entidades del Estado

### ***Ciudadanía Digital***

Para que el gobierno electrónico pueda convertirse en una herramienta realmente útil para la gestión pública, el servicio a la población, el desarrollo económico del país y la participación y control social, es menester desplegar el ámbito de la ciudadanía y los derechos inherentes a la misma al mundo digital. En este sentido, el gobierno electrónico debe establecer las bases para que cada una de las ciudadanas y ciudadanos pueda realizar diversas operaciones en su relación con el Estado en línea, reconociéndose su condición de ciudadanos desde los medios electrónicos y facilitando un conjunto de herramientas que faciliten su relación con las entidades públicas.

- **Programa Ciudadanía Digital**

La Plataforma de Ciudadanía Digital permitirá brindar información personal, laboral, social, etc. Así mismo servirá como un canal de comunicación e información válida, segura y confiable, entre el Estado y la población, donde toda boliviana, boliviano y persona extranjera podrá interactuar y participar con el Estado y demás entidades o empresas públicas y privadas.

Mediante un buzón electrónico la población podrá alojar historiales médicos, académicos, laborales, antecedentes y cualquier otra información de interés del usuario, el cual permitirá la integración y la interoperabilidad entre los distintos sistemas gubernamentales y privados.

La plataforma de Ciudadanía Digital será accesible en línea en cualquier momento desde cualquier lugar y mediante cualquier terminal que disponga del servicio de acceso a internet.

## **Objetivo**

Implementar la plataforma de Ciudadanía Digital, para facilitar la interacción y el acceso de la población a los servicios digitales, optimizando costos y tiempo y mejorando la calidad de los servicios del Estado y empresas públicas y privadas.

## **Lineamientos Generales**

- Buzón digital de documentos personales.

- Canal de Comunicación entre el Estado y la población.
- Canal de consultas participativas, mediante el cual se recopilará la opinión de la población.
- Desarrollo de la normativa correspondiente para la reglamentación y legalidad de la plataforma.
- Herramienta para facilitar operaciones de Comercio y Gobierno Electrónico.
- Alojamiento de documentos firmados digitalmente.

## **Descripción**

El buzón digital es un espacio que contendrá toda la información necesaria y documentos firmados digitalmente que cada persona requiera, la cual podrá ser utilizada por distintas instancias donde el usuario podrá hacer uso de la información según los requerimientos de los servicios que el Estado brinda hacia la población, como ser trámites administrativos, legales, entre otros.

El Estado podrá realizar consultas a la población, para mejorar el desarrollo de políticas públicas, la calidad de servicio a la población y otros temas de interés. Así mismo esta herramienta servirá como medio de sugerencias, iniciativas y propuesta por parte de la población para el vivir bien, mejorando un acercamiento directo entre población y Estado.

El programa tendrá un sustento legal mediante el desarrollo de la normativa con el fin incentivar y validar el uso de esta plataforma como una herramienta diaria de la población.

La plataforma Ciudadanía Digital permitirá realizar la integración con distintos servicios digitales, como ser transacciones de Comercio electrónico y otros servicios que surjan como necesidad de la población.

## **Resultados del Programa**

- Una plataforma sólida, escalable, segura y robusta que permitirá la integración e interacción con distintos servicios electrónicos.
- Información importante de interés contenida en un solo medio de almacenamiento eficiente.
- Información en línea, disponible, accesible, confiable, segura y privada.
- Un medio de acercamiento del gobierno hacia la población.

## **Beneficiarios**

- Población en general
- Entidades del Estado

### ***Investigación, innovación, desarrollo y formación de capacidades***

El verdadero desarrollo y generación de una política de gobierno electrónico a largo plazo, implica necesariamente la generación de capacidades de gestión y desarrollo de herramientas de gobierno electrónico. Por un lado, no es posible pensar en el desarrollo de TIC en el Estado a largo plazo, si no

se incursiona en la innovación, investigación y desarrollo de tecnologías vinculadas con el gobierno electrónico. Por el otro, el despliegue del gobierno electrónico requiere también de parte de la administración pública la generación de capacidades de implementación, gestión y administración de herramientas y procesos vinculados con el gobierno electrónico.

- **Programa Investigación y desarrollo tecnológico en Gobierno Electrónico**

El programa planteará proyectos que permitan el desarrollo de herramientas de gobierno electrónico, la investigación mediante un centro que se encargue de realizar investigación, desarrollo y sea un observatorio de Gobierno Electrónico.

### **Objetivo**

Generar medios de desarrollo e investigación de herramientas de gobierno electrónico, generando innovación en las herramientas TIC enfocadas a Gobierno Electrónico.

### **Lineamientos Generales**

- Centro de Desarrollo de Gobierno Electrónico.
- Grupo interinstitucional de Gobierno Electrónico.
- Desarrollo de nuevas herramientas para Gobierno Electrónico.
- Actualización TIC del Plan de Gobierno Electrónico.

### **Descripción**

El Grupo Interinstitucional estará conformado por funcionarios públicos del área de sistemas de las entidades públicas, mediante el cual se tratarán las necesidades de las entidades en cuanto al desarrollo tecnológico del Gobierno Electrónico.

El Centro de Desarrollo de Gobierno Electrónico, contará con las herramientas necesarias para observar y analizar la implementación de Gobierno Electrónico, con este análisis se identificarán necesidades y barreras en el desarrollo de Gobierno Electrónico.

Así mismo, el Centro de Desarrollo de Gobierno Electrónico investigará soluciones para satisfacer las necesidades antes mencionadas, desarrollará las herramientas necesarias en base a la investigación e innovación que el Estado requiera.

Todos los insumos que este centro investigue y desarrolle podrán ser insumos para proponer ajustes y actualizaciones que el Plan de Gobierno Electrónico requiera.

### **Resultados del Programa**

- Herramientas desarrolladas en base a las necesidades gubernamentales.
- Documentos de investigación para la innovación de gobierno electrónico.
- Coordinación tecnológica de Gobierno Electrónico entre entidades públicas.

### **Beneficiarios**

Entidades del Estado

- **Programa Formación en Gobierno Electrónico**

Los programas y proyectos de Gobierno Electrónico contemplan los requerimientos para su implantación y sostenibilidad en el tiempo, en base a la provisión de las capacidades financieras, institucionales y de recursos humanos que resulten necesarias. Se asegurará que los servidores públicos de la Administración Pública adquieran las competencias y habilidades necesarias para cumplir sus roles de forma efectiva, a través de programas de educación, entrenamiento y formación en Gobierno Electrónico y TIC en cumplimiento del artículo 71 (Administración y gestión de la educación) de la Ley 070 Avelino Siñani y Elizardo Pérez.

### **Objetivo**

Formar el desarrollo del uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y Comunicación a los servidores públicos de las instituciones gubernamentales del Estado y el Sistema Educativo Plurinacional para implementar acciones en materia de Gobierno Electrónico, gestionar las aplicaciones del sector asegurando calidad y eficiencia.

### **Lineamientos Generales**

- Formación a servidores públicos (cursos y ciclos).
- Formación nivel posgrado (diplomado, maestría).
- Optimización de recursos TIC.
- Innovación.

### **Descripción**

Se brindará la posibilidad tanto a servidores públicos y población en general de optar a cursos de capacitación y formación a nivel diplomado y maestría en materia de Gobierno Electrónico, asegurando calidad y continuidad. Y a través de la Escuela de Gestión Pública Plurinacional se contempla actividades anuales de formación para los servidores públicos.

### **Resultados del Programa**

- Servidores Públicos preparados y capacitados para el aprovechamiento y uso de los servicios de Gobierno Electrónico.
- Se cuenta con el registro de personas con capacitación y formación en materia de GE.
- La población del Estado Plurinacional de Bolivia (EPB) cuenta con las competencias para el desarrollo e investigación de Gobierno Electrónico.

### **Beneficiarios**

- Servidores Públicos
- Sistema Educativo Plurinacional

### **Seguridad**

Si consideramos que la infraestructura tecnológica para el desarrollo del gobierno electrónico es un aspecto estratégico para el Estado Plurinacional de Bolivia, resulta por tanto vital el desarrollo de políticas de seguridad, tanto para la conservación y protección de la misma, como de los datos e



información contenidos y que circulan a través de ella.

En este sentido, el presente plan establece los mecanismos necesarios para avanzar, junto con el despliegue de la infraestructura tecnológica del Estado, en el desarrollo de capacidades institucionales y normativas que permitan accionar operaciones preventivas y reactivas ante la ocurrencia de incidentes informáticos, pero también en relación a la seguridad de la información estatal.

- **Programa Seguridad informática y de la Información**

El programa desarrollará las acciones correspondientes para asegurar la seguridad de la información de las entidades públicas, desarrollando políticas, estándares y líneas de acción. Así mismo se realizará el análisis técnico para la implementación eficiente de un Centro de Respuesta ante Incidentes Informáticas del sector gubernamental.

### **Objetivo**

Brindar herramientas, estándares y medios de monitoreo de seguridad de la información de las entidades públicas.

### **Lineamientos Generales**

- Desarrollo de la normativa en materia de seguridad de la información en entidades públicas
- Desarrollo de estándares y mecanismos de seguridad para entidades públicas
- Conformación de un Equipo de Respuesta Ante Incidentes de Seguridad Computacional - CSIRT Gubernamental

### **Descripción**

Mediante el desarrollo de estándares y mecanismos, se implementará la normativa correspondiente para que toda entidad pública aplique estos componentes. Así mismo un equipo especializado brindará el servicio de mantener la seguridad informática en la infraestructura gubernamental ante incidentes externos e internos.

### **Resultados del Programa**

- Infraestructura de tecnologías de la información Gubernamental gestionada de manera segura
- Mecanismos, Guías y Estándares de seguridad de la información e infraestructura en entidades públicas
- Un CSIRT gubernamental con alcance en todas las entidades públicas del Estado

### **Beneficiarios**

- Población en general
- Entidades del Estado

## **Gobierno Eficiente**

### ***Gestión Pública***

La Gestión Pública es un eje estratégico fundamental para el desarrollo del gobierno electrónico, implica operar en varios ámbitos al interior de las entidades públicas, en busca, por un lado, de superar las cargas coloniales de los procesos y procedimientos, cambiando el paradigma de la administración pública boliviana y por otro lado, el reto de innovar en la forma en que el Estado cuenta con las herramientas necesarias para la toma de decisiones, considerando un Estado cada vez más fuerte, más importante en su rol en la economía y más complejo en su composición institucional y territorial.

- **Programa Desburocratización**

El programa de desburocratización de procesos administrativos y trámites, desarrollará acciones orientadas a mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, a través de la simplificación de procedimientos, permitiendo ser más ágiles y sencillos. Asimismo, la Estado necesita facilitar a la sociedad en su conjunto, la búsqueda y acceso a los trámites y servicios de forma rápida y eficiente a través de un portal único del Estado.

### **Objetivo**

Mejorar los procesos administrativos y trámites, simplificando, suprimiendo, modificando o haciendo reingeniería de los mismos, para imprimir celeridad, eficiencia, transparencia y certidumbre en las relaciones entre la administración pública y los ciudadanos o usuarios, a través de la utilización de herramientas de Gobierno Electrónico.

### **Lineamientos Generales**

- Se elaborará e implementará una política institucional de reducción de uso del papel en las entidades públicas.
- Implementar e impulsar la reingeniería y simplificación de procesos administrativos y trámites.
- La mejora de los procesos administrativos y trámites deberá orientarse a los tres niveles del Estado.
- Impulsar procesos de apropiación y capacitación a los servidores públicos en el uso de herramientas de gobierno electrónico, permitiendo mejorar la atención a la ciudadanía y a la empresa privada social comunitaria.
- Se desarrollara un portal único del Estado que permita el acceso a información y realización de trámites en línea.
- El portal único del Estado deberá incluir la atención multicanal como ser: call center, foros, chat y otros.

### **Descripción de los lineamientos del programa**

El programa permitirá desarrollar proyectos de simplificación de procesos administrativos y tramites, enfocados a mejorar la gestión pública y la reducción en el uso masivo de papel en las oficinas públicas.

El desarrollo de un portal único del Estado implementará una red de servicios centralizados e integrados que permitirá a la ciudadanía encontrar información y acceder a los servicios de las entidades públicas en línea. En este sentido, el diseño de este portal no solo está orientado a facilitar la búsqueda de información, sino también a la realización de trámites en línea mediante el uso de la ciudadanía digital.

Finalmente, se debe desarrollar procesos de apropiación y capacitación masiva orientados al servidor público a través de la generación de actividades enfocadas en fortalecer sus capacidades en el manejo de TIC y así adopten las herramientas de gobierno electrónico que acompañen la innovación y mejora de las entidades públicas, garantizando la calidad en la atención ciudadana que brinda el Estado.

### **Resultados del Programa**

- Desburocratización de la gestión pública.
- Reducción en el uso de papel.
- Mejor servicio y atención a la ciudadana.
- Acceso a la información y realización de trámites en línea.
- Ahorro de tiempo y gasto en la realización de trámites.
- Transparencia de la información.

### **Beneficiarios**

- Población en general
- Entidades del Estado

### **• Programa Planificación Integral del Estado**

La Planificación Integral del Estado permitirá desarrollar actividades de seguimiento, control y evaluación a las acciones estratégicas y operativas de las instituciones públicas del Estado, con la utilización de herramientas de gobierno electrónico en el marco de la normativa vigente del país.

### **Objetivo**

Articular la planificación nacional, sectorial e institucional, con la planificación departamental, regional, municipal y de territorios indígena originario campesinos, bajo un enfoque integrador de ordenamiento territorial a través de un conjunto de normas y procedimientos de cumplimiento obligatorio, que establecen la forma, los espacios y los mecanismos de participación y control social.

### **Lineamientos Generales**

- Incorporar el ordenamiento territorial y la gestión de riesgos de desastres en los procesos de planificación.
- Definir e implementar los instrumentos e procesos de planificación para promover el fortalecimiento de las capacidades nacionales sobre el desarrollo del país, en

- proyecciones de largo, mediano y corto plazo.
- Contribuir a la optimización de los procesos de definición, formulación, ejecución y evaluación de las políticas públicas en cada uno de sus niveles.
  - Garantizar que las demandas incorporadas en los planes de las Entidades Territoriales Autónomas, se reflejen y se incorporen en los planes estratégicos institucionales y sectoriales, y se presupuesten en los planes operativos anuales.
  - Promover y establecer los mecanismos necesarios para lograr la participación plena de la ciudadanía en el proceso de planificación para el desarrollo.
  - Orientar y definir geográficamente las intervenciones y las inversiones de los actores públicos y privados en proyectos prioritarios de regiones, departamentos y municipios.

### **Descripción de los lineamientos del programa**

El Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), pretende conducir el proceso de planificación económica y social, del Estado Plurinacional de Bolivia, con el fin:

- i) Incrementar la producción y la productividad del país para satisfacer las necesidades de su población, a partir de la administración racional de los recursos en base a la planificación estratégica e integral de largo, mediano y corto plazo,
- ii) promover la mejor distribución e inversión de los ingresos públicos y la mayor participación de la sociedad en la identificación de sus necesidades, soluciones y la formulación de alternativas de desarrollo, y
- iii) fortalecer la integración y unidad del Estado.

### **Resultados del Programa**

- Integración de los sistemas de planificación del Estado.
- Información oportuna y confiable para procesos de toma de decisiones.

### **Beneficiarios**

- Población en general
- Entidades del Estado

### ***Gestión Normativa***

Todo el proceso de implementación de herramientas y prácticas de gobierno electrónico en las entidades públicas del Estado Plurinacional, requiere, necesariamente, el acompañamiento del análisis normativo, para su complementación y ajuste, como también el desarrollo de nuevas normas que permitan consolidar los derechos fundamentales establecidos en la constitución como en las leyes del Estado en el ámbito del gobierno electrónico.

- **Programa Gestión Normativa**

El programa contribuirá y recomendará la actualización de la normativa vigente para el desarrollo e implementación de gobierno electrónico en el Estado.

## **Objetivo**

Analizar, elaborar y proponer normativa que garantice la implementación sostenible del plan de gobierno electrónico en el Estado.

## **Lineamientos Generales**

- Analizar de la normativa vigente relacionada con los programas de implementación de gobierno electrónico.
- Elaborar o modificar normativa vinculada con los programas de implementación de gobierno electrónico.
- Elaborar y proponer una normativa para la Institucionalización del Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia.
- Recomendar, revisar y ajustar a la Ley 1178 – Ley de Administración y Control Gubernamental en relación a los programas de implementación de gobierno electrónico.
- Fomentar la Interculturalidad en las entidades publicas
- Fomentar la participación e inclusión social en las entidades públicas.
- Las entidades públicas a través de las unidades de gobierno electrónico deberán elaborar e implementar un plan institucional de gobierno electrónico.

## **Descripción de los lineamientos del programa**

El análisis, elaboración y ajuste de la normativa vigente (Leyes, Decretos y reglamentos) relacionada con el Plan de Gobierno Electrónico permitirá la implementación sostenible del mismo en el Estado. En este sentido el programa busca: analizar y ajustar determinadas normas en el uso y despliegue de las TIC, proveer la institucionalización en los Ministerios de una unidad especializada de gobierno electrónico, gestionar normativa complementaria necesaria para prestar de mejor manera servicios, mejorando los sistemas y procesos propios del gobierno electrónico.

El Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco de la Soberanía del conocimiento, información y el manejo de los instrumentos de gobierno electrónico, debe contemplar en su estructura orgánica y funcional las instancias pertinentes que le permitan, por una parte gestionar y dirigir la implementación del gobierno electrónico en el país y por otra contar con un soporte sólido institucional al interior de cada entidad del Estado que coordine y ejecute los lineamientos generados. En este sentido, para cumplir con este componente se prevé la institucionalización a través de las Unidades Especializadas de Gobierno Electrónico (cada ministerio deberá cumplir con la institucionalidad necesaria), como articulador de la política definida en éste plan.

Estas Unidades especializadas de Gobierno electrónico serán creadas con la finalidad de coordinar el manejo estratégico, operativo y político en la implementación de gobierno electrónico al interior de las entidades públicas, además de elaborar, implementar y hacer seguimiento al Plan Institucional de Gobierno electrónico, desarrollando en este, líneas estratégicas y acciones operativas necesarias para implementar de mejor manera el gobierno electrónico en las carteras del Estado.

En este sentido, el programa de gestión normativa deberá considerar las dimensiones intercultural y plurinacional propias de nuestro Estado, propiciando las herramientas jurídicas necesarias con identidad propia, para dirigir las acciones del Estado hacia un buen gobierno, donde la ciudadanía y el Estado colaboren para consolidar la democracia desde los movimientos sociales, cimentando formas innovadoras de participación y control social, transparencia y otros, en el contexto de un marco normativo vigente, que en último término asegure el Vivir Bien de la población. En este sentido, el uso y desecho de las tecnologías se gestiona de forma respetuosa con el medio ambiente y en armonía con la madre tierra.

## **Resultados del Programa**

Elaboración, revisión y ajustes a la normativa vigente vinculada con los programas de Gobierno Electrónico.

## **Beneficiarios**

- Población en general
- Entidades del Estado

## **Gobierno Integral y Complementario**

### ***Derechos Ciudadanos***

La Constitución Política del Estado ha consolidado un conjunto de aspiraciones sociales conquistadas por las organizaciones sociales del país en tanto derechos fundamentales de las bolivianas y bolivianos, fundamentalmente aquellos referidos a la salud, la educación, la justicia y el trabajo. En este contexto, el presente plan establece algunos lineamientos básicos para que el gobierno electrónico coadyuve a la consolidación y el cumplimiento de estos derechos. Sin duda las TIC pueden colaborar de forma muy importante al ejercicio de estos derechos, como también a su desarrollo.

### • **Programa Salud electrónica**

Este programa está enfocado en el ámbito de salud, con el fin de desarrollar proyectos que coadyuven a mejorar y fortalecer, a través de la incorporación de tecnologías de la información y comunicación, las políticas públicas y los servicios del sistema de salud público. En este sentido, se considera que el servicio de salud de la administración pública e iniciativas privadas puedan mejorar considerablemente, en términos de eficiencia como de atención a la población, en la medida en que se incorporen herramientas tecnológicas. De igual manera, la información almacenada y generada en estos sistemas puede coadyuvar en el proceso de formulación y ajuste de las políticas públicas del sector.

El desarrollo de este programa será responsabilidad de la cabeza del sector.

## **Objetivo**

Desarrollar proyectos de tecnologías de la información y comunicación que coadyuven a mejorar los servicios que brinda el sistema de salud pública a la población boliviana.

## **Lineamientos generales**

Este programa mínimamente se enfocará en:

- La implementación de un sistema para gestionar un Registro Médico Único.
- Desarrollo de un Sistema Integrado de Información del Sistema de Salud Pública, que mantenga un registro electrónico de la información administrativa de todos los afiliados en el sistema nacional de salud.
- Registro Único de Salud para todo el sistema de salud pública, que mantenga el expediente o historial médico actualizado de cada uno de los afiliados al sistema de público de salud.
- Los sistemas deberán ser capaces de interoperar con los sistemas desarrollados en el programa de ciudadanía digital.
- El Registro Único de Salud y el Sistema Integrado de Información del Sistema de Salud Pública deberán interoperar o funcionar en cada una de las unidades públicas de salud.
- Alcanzar los distintos niveles de atención que ofrece el sistema de salud.
- En una segunda etapa, se incorporarán sistemas para ofrecer servicios digitales de seguimiento post-recuperatorio.

## **Descripción**

Los afiliados al sistema nacional de salud requieren de mecanismos tecnológicos que permitan concentrar la información administrativa y de salud en medios electrónicos, de tal manera que se genere un servicio de calidad y eficiente en la atención de la salud de las y los ciudadanos bolivianos, como para las gestiones y trámites correspondientes. En este sentido, el desarrollo de un Registro Único de Salud y un Sistema Integrado de Información tiene el fin de consolidar en un sistema la creación de un historial único digital de los afiliados al sistema nacional de salud, accesible mediante el sistema de ciudadanía digital. Este sistema permitirá a los afiliados contar a través del sistema de ciudadanía digital con un registro electrónico de sus datos personales, para fines administrativos, y con su historia médica electrónica en línea, de tal manera que, sin importar el cambio de centro de salud, el historial esté disponible en medio digital en el nuevo centro de salud donde el afiliado vaya a ser atendido. La información administrativa resulta de utilidad para diversas entidades como empleadores, Ministerio de Trabajo, etc. y también para la generación de información pertinente a la formulación de políticas públicas en salud en tanto que el historial médico es fundamental para la atención a la población a través de todo el sistema nacional de salud.

## **Resultados del Programa**

- Un Registro Único de Salud en medios electrónicos desarrollado y en funcionamiento en todo el sistema nacional de salud pública.
- Un Sistema Integrado de Información de Salud Pública.

## **Beneficiarios**

- Todos los afiliados en el Sistema Nacional de Salud

- Entidades públicas del sector de salud y laboral
- **Programa Educación electrónica**

Este programa está enfocado en el ámbito de la educación con el fin de mejorar y consolidar, a través de la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación, el funcionamiento del Sistema Educativo Plurinacional. Asimismo, busca mejorar las condiciones para que el Estado garantice el derecho a la educación de las bolivianas y bolivianos. Esto requiere consolidar los datos e información del Sistema Educativo, como innovar en la generación de espacios digitales que puedan ser aprovechados en el marco de las nuevas políticas de impulso al desarrollo tecnológico, por parte de docentes y estudiantes.

El desarrollo de este programa será responsabilidad de la cabeza del sector.

### **Objetivo**

Desarrollar proyectos de tecnologías de la información y comunicación que coadyuven a mejorar y consolidar el Sistema Educativo Plurinacional.

### **Lineamientos generales**

Este programa mínimamente se enfocará en la creación de un registro educativo digital con las siguientes características:

- El sistema deberá ser capaz de articular la información escolar de los ciudadanos registrados el Sistema Educativo Plurinacional.
- El sistema deberá interoperar con los sistemas desarrollados en el marco del programa de ciudadanía digital.
- Llevar un registro educativo electrónico único con toda la información de los estudiantes vinculada con el Sistema Educativo Plurinacional.
- El sistema podrá utilizar la firma digital para validar los documentos electrónico legalmente.

### **Descripción de los lineamientos del programa**

Las bolivianas y bolivianos requieren de un sistema único que permita consolidar electrónicamente su historial académico desde la escuela hasta el ciclo universitario, para de esta manera reducir los tiempos de trámites y costos para la legalización de sus títulos que emite el Sistema, como para realizar gestiones administrativas y laborales. El desarrollo de un registro educativo electrónico tiene el fin de consolidar en un sistema la información del Sistema Educativo respecto a los estudiantes. Este sistema permitirá a los ciudadanos contar la información pertinente a su historial académico en un registro que consolide el historial educativo, al cual podrá acceder a través del sistema de ciudadanía digital, de tal manera que toda la información relacionada al Sistema Educativo Plurinacional, como inscripciones, historial de calificaciones, títulos, etc. estén disponibles electrónicamente y sean validados mediante la firma digital, para que estos documentos adquieran la validez legal.



## **Resultados**

- Sistema capaz de articular el historial académico de la población e interoperar con el sistema de ciudadanía digital en funcionamiento.

## **Beneficiarios**

- Población en general.

### **• Programa Justicia electrónica**

Este programa está enfocado en el ámbito de la Justicia con el fin de coadyuvar a fortalecer y mejorar los servicios del Órgano Judicial de Bolivia. El desarrollo de este programa será responsabilidad de la cabeza del sector.

## **Objetivo**

Desarrollar proyectos de tecnologías de la Información y Comunicación que coadyuven a mejorar los servicios del Órgano Judicial de Bolivia.

## **Lineamientos Generales**

El programa de justicia electrónica se enfocará en desarrollar una plataforma que permita integrar a todos los sistemas desarrollados por el Órgano Judicial de Bolivia y contará con las siguientes características:

- Implementar un sistema que permita articular a todos los sistemas desarrollados por el Órgano judicial.
- Generar mecanismos de articulación de las instituciones que conforman el Órgano Judicial.
- El sistema deberá ser capaz de interoperar con el sistema de ciudadanía digital.

## **Descripción de los lineamientos del programa**

A través del programa, el Órgano Judicial de Bolivia desarrollará una serie de aplicaciones informáticas para integrar en un sola plataforma todos los sistemas desarrollados por ese sector. De tal manera el ciudadano cuente con una plataforma organizada y funcional para acceder a los servicios judiciales.

## **Resultados del programa**

- Un sistema único desarrollado que integre los sistemas del Órgano Judicial.

## **Beneficiarios**

- Ciudadanía en general

### **• Programa Trabajo electrónico**

El programa de trabajo establece un espacio digital único que permita promover y facilitar las relaciones tanto de los empleadores como de los trabajadores con el Estado y entre ellos. De

este modo los proyectos y actividades enmarcadas en este programa deberán orientarse al cumplimiento de los derechos de los trabajadores plasmados tanto en la Constitución Política del Estado como en la normativa vigente utilizando como herramienta las tecnologías de la información y la comunicación.

El desarrollo de este programa será responsabilidad de la cabeza del sector.

## **Objetivo**

Desarrollar y promover los derechos de las trabajadoras y trabajadores en un espacio de interacción digital que articule entidades públicas, trabajadores y empleadores para facilitar los procesos, procedimientos, trámites y servicios relacionados con el mundo laboral.

## **Lineamientos generales**

Este programa mínimamente seguirá los siguientes lineamientos:

- Generar mecanismos de articulación entre las entidades públicas relacionadas con el sector laboral: Ministerio de Trabajo, Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, Contraloría General del Estado, Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Sistema de Salud Pública, entre otros.
- El sistema deberá ser capaz de interoperar con los sistemas desarrollados en el marco del programa de ciudadanía digital.
- Desarrollar un espacio de interacción digital para facilitar las gestiones referentes al ámbito laboral y facilitar el cumplimiento de los derechos laborales de las bolivianas y bolivianos.
- Desarrollar un registro laboral informático de todas las trabajadoras y trabajadores del país capaz de interoperar con los sistemas desarrollados en el marco del programa de ciudadanía digital y derechos ciudadanos.
- Desarrollar herramientas que permitan la articulación entre perfiles laborales de ciudadanos que buscan empleo y la demanda de parte de los empleadores.

## **Descripción de los lineamientos del programa**

El espacio laboral requiere la coordinación de diversas entidades públicas así como de empleadores y trabajadores. En este contexto el uso de tecnologías de la información y la comunicación para el mejor desempeño de esta interacción, con base en la interoperabilidad y articulación de los sistemas, datos e información de cada uno de los actores permitirá facilitar el proceso en toda su dimensión. Esto enmarcado, claro está, en la permanente búsqueda del cumplimiento y satisfacción de los derechos laborales, de las conquistas sociales de este sector, plasmados en la Constitución Política del Estado y la normativa vigente.

En este sentido, el registro unificado e informatizado de los trabajadores, junto con la interoperabilidad con los sistemas de salud y seguridad social, permitirá tanto a trabajadores como a empleadores mejorar su relación con el Estado y las entidades relacionadas con el sector laboral. Asimismo, la interacción con los programas de salud, educación, justicia y ciudadanía

digital generarán un nuevo marco de acción para la innovación y generación de nuevas tecnologías y alternativas, que coadyuven a cumplir con todos los derechos laborales y satisfacer las necesidades de los trabajadores en el marco de su relación laboral y con el Estado Plurinacional.

Igualmente, es importante facilitar a los ciudadanos en edad productiva encontrar las mejores alternativas laborales para su perfil educativo y profesional, por lo que el fomento en el uso de herramientas TIC para generar este encuentro resultará en provecho de los trabajadores y de los empleadores, todo esto junto con otras iniciativas conducentes a la mejora de las relaciones entre el Estado, los trabajadores y los empleadores como a la mejora de las condiciones laborales de las bolivianas y bolivianos forman parte del presente programa.

## **Resultados**

- Una plataforma electrónica que facilita la interacción entre el Estado, los trabajadores y los empleadores, capaz de articular las operaciones de diversas instancias estatales relacionadas con el sector laboral.
- Una plataforma electrónica que permite la articulación entre los perfiles profesionales y la demanda de los empleadores, que permita encontrar más eficientemente trabajo a las bolivianas y bolivianos.

## **Beneficiarios**

- Trabajadores
- Empleadores
- Entidades públicas relacionadas con el sector laboral

## ***Desarrollo Económico***

El Estado Plurinacional se constituye en propuesta societal posneoliberal, entre cuyos pilares de existencia se presenta la participación activa y vigorosa del Estado en la economía. En este sentido, la participación del Estado en el desarrollo económico desde el ámbito de las TIC, en la implementación de procesos que permiten agilizar los flujos económicos, y mejorar las capacidades de las economías sociales y comunitarias en su integración con la economía nacional en mayor escala, resulta un eje fundamental para el presente plan y un campo de acción en que la innovación y participación estatal pueden contribuir al dinamismo y crecimiento económico del país.

### **• Programa Comercio electrónico**

El programa de comercio electrónico impulsará el desarrollo económico en Bolivia mediante la publicación de sistemas de comercio electrónico y de feria estatal a la inversa, que agilizarán las transacciones comerciales entre particulares, entre particulares y empresas, y entre el Estado y proveedores. Permitirá igualmente mejorar la logística de entrega de productos y de esta manera facilitará la integración entre ciudades y regiones del país en cuanto a comercio.

## **Objetivo**

El programa de comercio electrónico tiene el objetivo de agilizar el comercio con herramientas de comercio electrónico que generen confianza y facilidad de uso.

## **Lineamientos generales**

Se desarrollará una plataforma de comercio electrónico donde las empresas y los particulares bolivianos podrán ofertar sus bienes y servicios a la venta, cerrar ventas y asegurar su entrega. Esta plataforma permitirá realizar los pagos en línea, contará con un seguro sobre artículos retornados, y realizará un seguimiento de la entrega de productos. Además, se asegurará la existencia legal de las empresas y su cumplimiento con los estándares mínimos.

Se establecerá también una feria estatal a la inversa mediante un sitio público donde todas las instituciones del Estado publicarán sus requerimientos en cuanto a adquisición de bienes y servicios, y en el cual las empresas podrán proponer cotizaciones y disponibilidad.

## **Descripción de los lineamientos del programa**

El Estado lanzará una plataforma de comercio electrónico que permita a empresas y particulares ponerse en contacto y realizar transacciones de bienes y servicios. La plataforma consiste en el desarrollo de un sistema web que permita registrar a proveedores y clientes, publicar anuncios de productos, acordar ventas, pagar, seguir la entrega de productos, y otras funcionalidades requeridas. Estará ligada a un componente logístico donde las empresas de transporte de encomiendas registrarán todas las etapas del proceso de recuperación, tránsito y entrega del producto cuando corresponda. De esta manera, el vendedor y el comprador podrán hacer el seguimiento de la entrega del producto.

El comprador podrá pagar directamente desde la plataforma. La misma realizará la distribución de los recursos entre el vendedor, el transportador, el pago por impuestos y su propia comisión, según los costos de cada operación y según los reportes de entrega correcta del producto. Las posibilidades de pagar en línea están descritas en detalle en el programa de Pagos electrónicos del mismo Plan de Implementación de Gobierno Electrónico. En caso de no entregarse el producto, o de que el comprador quiera retornarlo, la plataforma de comercio electrónico permitirá el reembolso del monto pagado, mediante una cláusula obligatoria de retorno de productos en el contrato firmado por el vendedor con la plataforma.

A través de la plataforma de comercio electrónico, se pretende dar respuesta a la necesidad de realizar operaciones comerciales con agilidad, facilidad y seguridad. Se podrán realizar varios tipos de operaciones a través de la plataforma, como la venta de productos pequeños y artesanales, productos de alto valor, y servicios, tomando en cuenta sus particularidades. De esta manera el programa pretende incluir a todos los actores del comercio en Bolivia para facilitarles operaciones ágiles, reduciendo al mínimo los obstáculos vinculados al pago, la facturación, al transporte de encomiendas entre regiones lejanas de Bolivia o a la confianza entre comprador y vendedor.

Con el mismo fin de promover las facilidades de venta a los comerciantes bolivianos, el Estado publicará mediante un sistema de feria estatal a la inversa todos sus requerimientos de material, bienes y servicios. Esta feria a la inversa permitirá a los comerciantes tener una visión general del mercado Estatal para prever su aprovisionamiento y sus posibles ventas. Estas empresas podrán ofertar los requerimientos a las entidades estatales a través del sistema y realizar ventas rápidas, en particular mediante la plataforma de comercio electrónico. Para el Estado, el sistema de feria estatal permitirá la adquisición de material, bienes y servicios de menor precio o recurrentes de manera más ágil.

Para los bienes y servicios de un costo menor, se podrán realizar las compras estatales directamente a través de la plataforma de comercio electrónico de acuerdo al siguiente mecanismo: la institución estatal publica en una página de la feria estatal a la inversa su requerimiento de material, las empresas proveedoras interesadas enviarán mediante esta página un vínculo hacia su oferta descrita en la plataforma de comercio electrónico, la institución realizará la compra directamente en la plataforma de comercio electrónico según la oferta elegida. Las empresas recibirán el pago inmediato por la venta realizada, y las instituciones realizarán sus adquisiciones de manera más ágil.

### **Resultados del programa**

- Una plataforma de comercio electrónico, vinculada a la empresa de transportes para realizar la entrega de encomiendas y con la plataforma de pagos para realizar pagos en línea, publicada y en operación.
- Una plataforma de la feria estatal a la inversa, vinculada a la plataforma de comercio electrónico, publicada y en funcionamiento, que permita agilizar la adquisición de materiales (de costo menor) para el Estado.

### **Beneficiarios**

- Ciudadanos y ciudadanas que podrán realizar compras y ventas de manera rápida y confiable por Internet
  - Empresas bolivianas que podrán ampliar su mercado gracias al comercio electrónico,
  - Empresas de transporte de encomiendas que obtendrán más contratos de entrega de paquetes.
  - Entidades estatales, como compradores que podrán agilizar su provisión en materiales de monto menor, y el Estado como regulador del comercio, que recaudará más fácilmente los impuestos y supervisará las transacciones.
- **Programa Pagos electrónicos**

Las empresas bolivianas y entidades públicas que ofertan servicios se enfrentan al problema de recibir pagos en línea por la falta de medios de pago electrónicos. Esta restricción limita el volumen de comercio posible y pone trabas a los ciudadanos y las ciudadanas en sus relaciones con el Estado, por ejemplo para el pago de los impuestos. El programa de pagos electrónicos establecerá una nueva moneda electrónica y una plataforma de pago en línea que facilitarán los

pagos en línea y reducirán el uso de los pagos en efectivo.

## **Objetivo**

El programa de pagos electrónicos tiene el objetivo de ofrecer mecanismos de pago en línea y electrónicos a la ciudadanía

## **Lineamientos generales**

El Estado lanzará una nueva moneda denominada boliviano electrónico. Esta moneda que tendrá una existencia exclusivamente digital, tendrá el mismo valor que el peso boliviano, y se podrá adquirir en forma de crédito. El boliviano digital permitirá realizar pagos en línea de montos pequeños y remplazará el pago en efectivo para realizar varias transacciones, entre ellas el transporte, las compras en tiendas o restaurantes, etc. El pago se realizará a través de dispositivos inteligentes, como el celular o tarjetas.

El Estado publicará y operará una plataforma de pagos que permita realizar pagos en línea y la transferencia entre particulares. El usuario tendrá una cuenta que podrá recargarla con crédito a través de su cuenta bancaria, su tarjeta de débito, o mediante tarjetas de recarga.

El Estado establecerá una central de pagos para realizar la compensación entre bancos, el sistema de pago por boliviano electrónico y la plataforma de pagos.

## **Descripción de los lineamientos del programa**

A través del programa de pagos electrónicos el Estado habilitará una nueva moneda electrónica y nuevos medios de pago. El boliviano electrónico será una moneda de mismo valor que el peso boliviano, solamente utilizable a través de medios electrónicos, como dispositivos inteligentes (celulares), tarjetas, o la plataforma de pagos. El primer objetivo del boliviano electrónico es "desmonetizar" las transacciones, contrarrestando la incursión de billetes falsos, disminuir el costo de emisión de monedas y billetes, y facilitar el pago para los ciudadanos. En este sentido, el boliviano electrónico podrá ser utilizado mediante dispositivos inteligentes o un sistema de tarjetas inteligentes, para realizar una serie de transacciones como el pago del transporte (sistemas de transporte público urbano o interprovincial, taxis), las compras en tiendas o supermercados, el pago por servicios de comida, cine, etc. De la misma forma, será posible pagar los servicios básicos como agua, electricidad, telefonía o los servicios del Estado con el boliviano electrónico. Además de realizar el pago mediante dispositivos inteligentes, se podrá emitir tarjetas inteligentes que tengan el mismo, como por ejemplo las tarjetas de transporte.

Cada ciudadano tendrá la opción de utilizar su plataforma de ciudadanía digital para administrar su cuenta de boliviano electrónico, que además le servirá para realizar pagos a través de dispositivos inteligentes y de la plataforma de pagos electrónicos del Estado. Esta plataforma permitirá realizar los pagos en línea desde la plataforma de comercio electrónico, o desde cualquier sitio que desee proveer este medio de pago, en particular las plataformas de gobierno electrónico. Además de permitir el pago para bienes o servicios, la plataforma permitirá realizar transferencias entre cuentas para el envío de dinero, por ejemplo entre miembros de una misma

familia. La recarga de la cuenta de boliviano electrónico podrá realizarse mediante tarjetas de recarga, transferencia bancaria, tarjeta de débito o de crédito, y eventualmente en efectivo en oficinas de los bancos. Además, será posible registrar una tarjeta de débito para recargar la cuenta de manera automática, de tal manera si es que el usuario no cuenta con saldo suficiente al momento de realizar un pago pueda tener un respaldo de saldo de su cuenta de tarjeta de débito.

Como soporte de estos sistemas de pagos, el Estado, mediante el Banco Central de Bolivia, establecerá una central de pagos que organice y supervise la compensación entre los bancos, el sistema de pago por boliviano electrónico y la plataforma de pago electrónico.

### **Resultados del programa**

- Nueva moneda de existencia digital, el boliviano electrónico, operando para las transacciones comerciales.
- Una plataforma de pagos electrónicos desarrollada y en operación, que permita a cada ciudadano contar con una cuenta de bolivianos electrónicos.
- Una central de pagos o cámara de compensación que permita realizar la compensación de los pagos electrónicos.

### **Beneficiarios**

- Todos los ciudadanos podrán realizar pagos en línea para comercio electrónico o pago de servicios.
- Las empresas podrán ampliar sus ventas gracias al nuevo sistema de pagos que facilitará las compras y reducirá los tiempos.
- El Estado podrá recaudar ingresos de impuestos y gobierno electrónico de manera más simple, y reducirá los gastos ligados al mantenimiento de las monedas y billetes.

### **• Programa Empresa digital**

El programa Empresa Digital promueve el desarrollo del sector empresarial, público y privado, facilitando su relación con diversas instancias del Estado Plurinacional. El mismo está orientado tanto a las grandes como medianas y pequeñas empresas, al igual que a empresas estatales, sociales y comunitarias, y busca generar un impacto importante a la hora de mejorar las condiciones de operación de las empresas en su relación con el Estado, como también hacer más eficiente el desempeño de las entidades públicas.

### **Objetivo**

Promover el desarrollo económico del sector empresarial, facilitando su desarrollo y la relación entre este sector y el Estado, mediante la implementación de diversas herramientas de las tecnologías de la información y comunicación y la articulación de las entidades públicas relacionadas con el sector empresarial a través de procesos de interoperabilidad que faciliten las gestiones del mismo.

## **Lineamientos generales**

- Implementar un registro único de empresas públicas y privadas para su creación y desarrollo, que, al mismo tiempo, permita la autenticación de las mismas, el reporte unificado de sus actividades, que sea capaz de interactuar con el programa de ciudadanía digital y facilite la relación del sector con las entidades públicas.
- Generar un espacio digital dirigido a las empresas privadas, disponible para todo el ciclo de vida de la empresa desde su creación, que les permita gestionar las diversas actividades y trámites frente al Estado desde un mismo espacio y autenticación.
- Estas plataformas deberán operar con el sistema de la bolsa de trabajo.
- Implementar una ranking de conformidad, que por un lado refleje el desempeño de los proveedores del Estado, y que por el otro visibilice el promedio de tiempo de pago de las entidades públicas a sus proveedores.
- Realizar el análisis normativo, desarrollar y proponer la normativa necesaria para la implementación del programa.
- Establecer los mecanismos digitales de interacción y coordinación entre entidades públicas necesarios para el despliegue del programa.

## **Descripción de los lineamientos del programa**

Las empresas requieren la coordinación e interacción entre diversas entidades públicas para poder brindar y ofrecer un servicio unificado y eficiente desde el Estado, que sea capaz de articular las diversas fases y facetas del ciclo de vida de las empresas. En este sentido, resulta fundamental la generación de mecanismos de interacción y coordinación entre las entidades públicas, que permitan desplegar un programa orientado a fortalecer el desarrollo empresarial y su interacción con las entidades públicas. Entre las entidades involucradas destacan: Registro de Comercio, Servicio de Impuestos Nacionales, Aduana Nacional, Autoridad de Fiscalización y Control Social de Empresas, Viceministerio de Comercio Exterior, entre otras.

Igualmente importante es el desarrollo normativo articulado y consensuado entre estas instancias para el desarrollo del programa y fundamentalmente para facilitar las actividades empresariales y los trámites y procesos necesarios con las entidades públicas del Estado Plurinacional. A partir de estos dos elementos, es posible generar un espacio digital de interacción que permitirá la gestión eficiente de las relaciones entre las empresas y las entidades públicas en muchas de sus actividades, para economizar tiempo y recursos valiosos para ambos. Este espacio requiere, mínimamente, el registro único de las empresas para todas sus actividades y la interoperabilidad de los sistemas relacionados a estas actividades y la unificación de los procesos en un sólo espacio coherente e intuitivo.

Con base en esta iniciativa y articulación, diversas iniciativas pueden implementarse para el desarrollo del sector empresarial, que promuevan el desarrollo económico del país y la generación de empleos, como también la economización de recursos estatales y reducción del tiempo necesario para cada uno de los procesos que involucran a las entidades públicas con las empresas.



Además, se prevé la generación de un ranking en línea tanto de los proveedores como de las entidades estatales como clientes, para que a través del SICOES se pueda evaluar el desempeño en relación a las transacciones realizadas.

## **Resultados del programa**

- Mecanismos de coordinación e interacción entre entidades públicas relacionadas al sector empresarial establecidos para el desarrollo del programa y la generación de iniciativas enmarcadas en el objetivo general de este programa.
- Normativa propuesta para la implementación eficaz del programa de empresa digital, que permita impulsar el desarrollo empresarial, como también facilitar la relación de las entidades estatales con este sector.
- Un registro único de empresas para el desarrollo de todas sus actividades.
- Una plataforma integral de creación y atención de empresas con diversos servicios disponibles en los ámbitos impositivo, comercio exterior, registro de comercio, regulatorio, etc.
- Un ranking de desempeño de los proveedores y acreedores.

## **Beneficiarios**

- Empresas públicas, privadas, cooperativas, sociales y comunitarias.
  - Entidades públicas relacionadas con el sector empresarial.
- **Programa Apoyo a la economía social y comunitaria**

En Bolivia, la economía social y comunitaria agrupa y representa a una gran cantidad de actores, que por el tamaño generalmente pequeño de su emprendimiento tienen dificultades para acceder al material informático y TICs. El programa de apoyo a la economía social y comunitaria ayudará a estos actores a apropiarse del manejo de las herramientas de gobierno electrónico, como de comercio electrónico o pago electrónico, con el fin de aumentar sus fuentes de ingreso.

## **Objetivo**

Ayudar a los actores de la economía social y comunitaria a desarrollar su negocio mediante herramientas de Tecnologías de Información y Comunicación.

## **Lineamientos generales**

El programa de apoyo a la economía social y comunitaria fomentará el comercio electrónico y el uso de pagos electrónicos para los actores de la economía social y comunitaria, mediante capacitación en TICs y talleres de uso de las herramientas de gobierno electrónico.

En el marco del programa, se desarrollarán aplicaciones básicas destinadas a ayudar a los pequeños emprendedores a manejar su negocio en términos de contabilidad, caja, facturación, pero también de publicación y venta mediante la plataforma de comercio electrónico, o de manejo de transacciones con el boliviano electrónico.

## **Descripción de los lineamientos del programa**

A través del programa, el Estado desarrollará una serie de aplicaciones informáticas o móviles para el manejo de pequeños negocios. Estas aplicaciones desarrolladas en software libre y distribuidas de manera gratuita tendrán funcionalidades de contabilidad, manejo de caja, emisión de facturas, terminal de pago con boliviano electrónico. También permitirán relacionarse con la plataforma de comercio electrónico para comprar y vender productos y servicios, y con la plataforma de pagos electrónicos. En el marco de este programa, el Estado promoverá también la producción de material informático básico para manejar estas aplicaciones.

El programa también contendrá un componente de capacitación a los actores de la economía social y comunitaria, mediante cursos y talleres, que les permita adquirir el conocimiento necesario en manejo de TICs, pero también de las aplicaciones básicas mencionadas anteriormente y de las herramientas y servicios de gobierno electrónico como la plataforma integral de creación y atención de empresas, la plataforma de comercio electrónico, la plataforma de pagos electrónicos y otros.

## **Resultados del programa**

- desarrollo de cursos y talleres de capacitación en TICs para los actores de la economía social y comunitaria.
- desarrollo de una suite de aplicaciones básicas para el manejo de su negocio.

## **Beneficiarios**

- Empresas pequeñas y medianas podrán desarrollar sus negocios gracias a un mejor conocimiento TIC y al acceso a las herramientas de gobierno electrónico.

## ***Interacción con entidades territoriales autónomas***

El proceso de implementación de gobierno electrónico debe comprender la incorporación de las entidades territoriales autónomas en los procesos de interoperabilidad, mejora de la eficiencia de los servicios que presta el estado, etc. En ese marco, el avance progresivo en la incorporación de las entidades territoriales autónomas a los esquemas de gobierno electrónico se constituye en un lineamiento estratégico que el Estado central debe promover, fundamentalmente a aquellas entidades con menor experiencia en esta temática.

### **• Programa de interacción con entidades territoriales autónomas**

Para el Estado Plurinacional, en el marco del sistema autonómico, resulta fundamental la articulación de las entidades territoriales autónomas al proceso de implementación de gobierno electrónico. En ese contexto se desarrolla este programa, de modo que se pueda fortalecer y mejorar las capacidades de las entidades territoriales autónomas en este ámbito y que sean capaces, en sus procesos, trámites y actividades, de interactuar con las entidades del nivel central de gobierno.

## **Objetivo**

Fortalecer las relaciones entre las entidades territoriales autónomas, el nivel central del Estado y la población a través del uso de herramientas tecnológicas de gobierno electrónico.

## **Lineamientos generales**

- Fortalecer las capacidades institucionales de las entidades territoriales autónomas en aspectos inherentes y relacionadas a gobierno electrónico.
- Facilitar los procesos de interoperabilidad entre las entidades territoriales autónomas y aquellas del nivel central de gobierno.
- Generar proceso de interacción entre las entidades territoriales autónomas y la población en ámbitos relacionados al acceso a datos e información pública, transparencia y participación y control social.
- Promover la eficiencia de los procesos, procedimientos y trámites gestionados al interior de las entidades territoriales autónomas.

## **Descripción**

El nivel central del Estado promoverá diversos aspectos relacionados a gobierno electrónico al interior de las entidades territoriales autónomas, entre los cuales se encuentran la mejora en la eficiencia de procesos, procedimientos y trámites, la generación de espacios digitales para la publicación de información y datos públicos, aspectos relacionados a transparencia y participación y control social. Para alcanzar estos objetivos deberán incluirse procesos de interacción que contemplen interoperabilidad con entidades del nivel central del Estado y fortalecimiento de capacidades al interior de las entidades territoriales autónomas. Los mecanismos adoptados por el programa podrán ser de acción directa e indirecta, generando alianzas estratégicas con entidades como las Asociaciones Municipales y otros.

## **Resultados del programa**

- Proyectos de gobierno electrónico implementados en las entidades territoriales autónomas.
- Las entidades territoriales autónomas han fortalecido sus capacidades institucionales con respecto a gobierno electrónico.
- Las entidades territoriales autónomas despliegan herramientas de gobierno electrónico orientadas a fortalecer los procesos de transparencia, participación y control social.

## **Beneficiarios**

Los beneficiarios del programa son las entidades territoriales autónomas y la población correspondiente a ellas.

## **Gobierno transparente**

### ***Participación y Control social***

La participación y el control social son dos pilares fundamentales de la forma en que se construye y

dirige la política del Estado Plurinacional. Sin la acción política comprometida de los diversos sectores de la sociedad boliviana, las más importantes medidas de la Revolución Democrática y Cultural nunca se habrían llevado a cabo. El principal sustrato para esta convergencia entre acción estatal y voluntad social es necesariamente la participación en los procesos de planificación y definición de políticas públicas por parte de las organizaciones sociales de los diversos sectores en debate y acuerdo con los servidores públicos, en una relación creativa y revolucionaria.

En la concepción de este plan, el facilitar estos procesos aprovechando la implementación de herramientas TIC, es un eje estratégico de acción que ayuda a consolidar el proceso de apropiación del Estado por parte de la sociedad y el proceso creativo y revolucionario de formulación de políticas públicas en beneficio del país.

- **Programa Participación Ciudadana y Control Social**

El Estado ha establecido un marco general en cuanto a participación y control social que busca instaurar mecanismos de fortalecimiento de la democracia participativa. Sin embargo, aún no se ha logrado que estos mecanismos permitan el ejercicio pleno del derecho de participación y control social en toda la ciudadanía. Por otra parte, si bien varias entidades del Estado generaron espacios de control social, son pocos los espacios de participación en el Estado con los que cuenta la ciudadanía. De acuerdo a documento elaborado por el BID respecto a los trámites en Bolivia, se pueden enunciar los siguientes problemas:

- \* Existe cierto temor a expresar opiniones o inquietudes por parte de la población debido a posibles represalias o a que no se tiene la seguridad de ser tomados en cuenta.
- \* Inexistencia de canales de recepción de información bidireccional que promueva la participación activa de las y los bolivianos.

### **Objetivo**

Mejorar la interacción y el diálogo entre la población y el Estado, garantizando el acceso universal, la participación activa y el control social de la ciudadanía en temas de interés del Estado a través de medios TIC.

### **Lineamientos Generales**

- Normativa: se deben generar mecanismos normativos necesarios para poder generar participación ciudadana y la atención pronta de las entidades del Estado.
- Plataforma de participación y propuestas ciudadanas: se implementará una plataforma única de participación ciudadana del Estado. La misma servirá como insumo en los procesos de planificación, seguimiento a la ejecución y evaluación de las políticas públicas y las acciones del Estado.

### **Descripción de los lineamientos del programa**

El Estado desarrollará e implementará una plataforma de participación y control social que permitirá la promoción del derecho del ejercicio de la participación y el control social a través de medios digitales y se recogerán iniciativas de propuestas de la ciudadanía para luego

implementarlas en el Estado. La implementación de la plataforma debe ir acompañada con la elaboración de una normativa para el análisis de requerimiento de la ciudadanía y el cumplimiento del mismo de parte del Estado en un plazo determinado.

En el futuro se deben desarrollar otras iniciativas de generación de canales de atención, como ser aplicaciones móviles, puntos de atención personal y móvil, atención en línea, líneas gratuitas de atención, que faciliten la participación de la población e interacción con el Estado.

Además se debe promover la integración de mecanismos y buenas prácticas de Participación y Control Social que existen en los niveles departamentales y municipales con el nivel central.

## **Resultados del Programa**

- Mayor interrelación entre la ciudadanía y el Estado a través de la participación y control social.
- Ciudadanía más acorde con las políticas públicas y acciones que lleva adelante el Estado

## **Beneficiarios**

- Población en general
- **Programa Democracia Electrónica**

El voto ciudadano es la máxima expresión de la democracia. Con este método de elección, se hace más directa la participación democrática de la población en la toma de decisiones políticas, y de este modo se tiene mayor influencia en sus resultados.

Con este programa se busca aumentar la transparencia y confiabilidad en los procesos electorales y de este modo tener un gobierno más cercano y más legítimo. Además se busca acelerar el conteo de los votos y proveer mejor accesibilidad para los votantes de la población con algún tipo de discapacidad.

## **Objetivo**

Mejorar la participación de la población en los procesos electorales, referendos o iniciativas de consulta en el Estado.

## **Lineamientos Generales**

- Normativa: Se debe incorporar en la normativa vigente electoral el voto electrónico
- Seguridad y confiabilidad del voto electrónico de la ciudadanía: El Estado debe garantizar la seguridad y confiabilidad en los mecanismos llevados adelante en el voto electrónico.
- Acceso a información pública de los sujetos políticos: La ciudadanía debe poder acceder a información de los sujetos políticos de acuerdo a la información presentada en al Órgano Electoral para su postulación a un cargo público, además de un perfil resumido del mismo.
- Voto electrónico, elecciones 2019: Promover la elaboración de las elecciones 2019

mediante el voto electrónico

## **Descripción de los lineamientos del programa**

El Estado deberá implementar el voto electrónico para las siguientes elecciones generales, generando cambios y ajustes a la normativa vigente en las políticas electorales para poner en funcionamiento este método de sufragio. Además el Estado deberá generar confianza en la ciudadanía en el proceso electoral llevando adelante controles manuales del voto y además poner a disposición de la población la tecnología necesaria para el sufragio de los electores.

## **Resultados del Programa**

- Mejora la transparencia y confiabilidad de la población en los procesos electorales.
- El acceso a información de los candidatos permitirá generar mayor transparencia.

## **Beneficiarios**

- Población en general.
- **Programa Calidad de los Servicios Públicos**

El programa está orientado a implementar plataformas informáticas orientadas a la ciudadanía que permitan centralizar la gestión y seguimiento y atención de reclamos para mejorar y brindar calidad a los servicios que brinda el Estado. De toda la información registrada se podrán generar indicadores e información (en base a investigaciones sociales) respecto a los temas vinculados a los servicios de Gobierno Electrónico en el Estado.

## **Objetivo**

Mejorar la calidad de los servicios públicos relativos al relacionamiento del gobierno con la ciudadanía. La información y el seguimiento a los resultados de la implementación de servicios públicos en el futuro posibilitarán la mejora de los servicios y la optimización de los recursos del Estado.

## **Lineamientos Generales**

- Normativa de reclamos: Se deben generar los mecanismos adecuados para que las entidades públicas dispongan a la población canales de atención de solicitudes de información y de reclamos de la ciudadanía.
- Plataforma de gestión de reclamos de la Administración Pública en Línea. La plataforma de gestión de reclamos del Estado es la herramienta tecnológica que permite disponer un canal de atención a la población y empresa.
- Políticas de calidad de atención en línea (automatización) de los servicios del Estado.
- Clasificación de los mejores y peores servicios con las entidades del Estado que llevan adelante determinado proceso.

## **Descripción de los lineamientos del programa**

La plataforma de gestión de reclamos de la Administración Pública en línea permitirá mejorar

los servicios que el Estado brinda a la ciudadanía. Toda la información solicitada o reclamo hecho mediante la plataforma deberá ser respondida por el Estado en un plazo no mayor a los 20 días hábiles a partir de la solicitud. El plazo se puede extender en casos excepcionales por otros 20 días hábiles. Estos detalles se deben establecer en una normativa y basarse en la legislación vigente y debe promover la incorporación de plataformas de las entidades públicas con puntos de acercamiento a la ciudadanía para escuchar sus reclamos y sugerencias para generar la interacción necesaria y mejorar los servicios que brinda el Estado.

### **Resultados del Programa**

- Mejora en los servicios que brinda el Estado a la ciudadanía.
- Mayor y mejor relacionamiento del Estado con la ciudadanía.

### **Beneficiarios**

- Población en general
- **Programa Datos e Información Pública**

Todas las entidades del Estado registran, procesan, mantienen y comparten información para fines determinados. Esta información útil para la entidad estatal puede ser difundida también como conjuntos de datos en formatos digitales que permitan su copia y reutilización por otros sectores de la población y la empresa. El Programa establecerá políticas y normas sobre la publicación de datos abiertos definiendo categorías, formatos abiertos y mecanismos de integración de datos pertenecientes a todas las entidades. Se pretende sentar las bases para plantear acciones de una estrategia de Gobierno Abierto a largo plazo, y esta es la primera acción en la que se pone a disposición de las entidades del Estado, la población y las empresas, información pública para su uso responsable.

### **Objetivo**

Promover la publicación, uso y reutilización de datos abiertos de las entidades del Estado, para la generación de información con valor agregado de parte de la población y empresa.

### **Lineamientos Generales**

- Normativa y Gestión de la información. Se deben generar mecanismos y normativa para la publicación de datos abiertos de parte de las entidades del Estado.
- Desarrollar e implementar una plataforma de Datos Abiertos
- Promoción y difusión de Datos Abiertos generando actividades de promoción y difusión de los conjuntos de datos
- Implementación de un catálogo y repositorio de Datos Abiertos con información de propietarios de los datos, la licencia de los mismos y la descripción de las interfaces de programación o el formato de los mismos para la descarga.

### **Descripción de los lineamientos del programa**

Se debe implementar una plataforma de Datos Abiertos para publicar el catálogo y establecer

además un repositorio de respaldo de la información que brinda el Estado a la ciudadanía. La plataforma debe incorporar en el catálogo de Datos Abiertos, información de la misma, propietarios de los datos, formato de los datos, la licencia de publicación de los mismos y las interfaces de programación (APIs) si los datos están publicados en línea para el aprovechamiento de los mismos o una descripción del formato abierto en el cual se puede descargar el conjunto de datos. Además el Estado debe llevar adelante actividades de promoción y difusión de los conjuntos de datos abiertos dispuestos por el Estado para el sector público y la ciudadanía para fomentar la creación de aplicaciones con valor agregado a partir de la publicación de los mismos.

### **Resultados del Programa**

- Generación de información con valor agregado de parte de las entidades del Estado y la ciudadanía.

### **Beneficiarios**

- Población en general.

### ***Gestión del Cambio***

La implementación de Gobierno Electrónico dentro del Estado Plurinacional de Bolivia será acompañada por una serie de políticas, procedimientos y buenas prácticas de gestión del cambio, que generarán un cambio social e institucional contribuyendo al logro de las metas establecidas dentro de este Plan.

Se generará proyectos orientados a las Entidades Públicas generando la aceptación por parte de los servidores públicos a través de procesos de difusión e impulsando modelos de gestión y cultura organizacional, previos a la implementación de proyectos de Gobierno Electrónico dentro de las Entidades Públicas.

- **Programa Comunicación y Difusión**

A través de este Programa se difundirá, informará y dará cuenta de los proyectos de Gobierno Electrónico y sus beneficios para las bolivianas y los bolivianos, generando conciencia de la necesidad e importancia de su implementación con proyectos orientados a diferentes públicos, con el fin de producir apropiación de Gobierno Electrónico e Inclusión social.

### **Objetivo**

Generar apropiación de gobierno electrónico en las entidades públicas, sector privado y población en su conjunto, propiciando inclusión social en los canales de comunicación.

### **Lineamientos Generales**

El Estado desarrollará una estrategia de apropiación de gobierno electrónico en la sociedad y entidades públicas.



## Descripción de los lineamientos del programa

La apropiación de Gobierno Electrónico en la Sociedad se desarrollará a través de mecanismos con los cuales la población visualizará las herramientas de Gobierno Electrónico como recurso útil adoptándolas en su vida cotidiana y definirá acciones en coordinación con otros sectores que permitan fortalecer el uso y las capacidades tecnológicas de la población. Asimismo, Gobierno Electrónico para la Inclusión Social desarrollará acciones y mecanismos de Gobierno Electrónico orientados a población con capacidades diferentes y poblaciones con menor acceso y uso de herramientas TIC. También se promoverá proyectos de transferencia de saberes y conocimientos coordinando acciones con sectores estratégicos que rescaten, sistematicen y publiquen a través de medios.

## Resultados del Programa

- Estrategia de comunicación y difusión.

## Beneficiarios

- Población en general
- Entidades del Estado

## Metas

Ejes Estratégicos	Lineas Estratégicas	Metas al 2020
Gobierno Soberano	Infraestructura y Conectividad	40% de las entidades públicas del nivel central del Estado utilizan los servicios de la nube soberana
		100% de los servicios de gobierno electrónico son accesibles gratuitamente
	Interoperabilidad	70% del intercambio de datos e información entre entidades públicas del nivel central del Estado se realiza por medios electrónicos y/o mecanismos de interoperabilidad
	Ciudadanía Digital	100% de los servicios de gobierno electrónico accesibles forma mediante la plataforma de ciudadanía digital
	Investigación, Innovación y Desarrollo y Formación de Capacidades	50% de los servicios y herramientas de gobierno electrónico son desarrollados en el Estado Plurinacional de Bolivia.
		100% de los servidores públicos responsables de la planificación e implementación política y técnica de gobierno electrónico en las entidades públicas cuentan con la formación temática pertinente
Seguridad	60% de las entidades públicas son certificadas por el CERT	
Gobierno Eficiente	Gestión Pública	el 50% de los tramites se realizan a través del portal único
		se ha reducido en 30% el uso del papel en las

Ejes Estratégicos	Lineas Estratégicas	Metas al 2020
		entidades publicas
	Normativa	100% de la normativa vigente adecuada para la implementación de gobierno electrónico
Gobierno Integral y Complementario	Derechos Ciudadanos	100% de los servicios electrónicos gubernamentales relacionados a los derechos fundamentales son capaces de interoperar entre si
	Desarrollo económico	100% de las entidades que ofertan servicios están incorporadas en el sistema de pagos y comercio electrónicos
		5% de las transacciones se realizan a través de comercio electrónico
		20% de las empresas utilizan las plataforma
		100% de las empresas están registradas en la plataforma de empresa digital
		5% de las micro, pequeña y mediana empresa utilizan medios electrónicos para sus operaciones
Interacción de gobierno electrónico	70% de las ETA's cuentan con medios de gobierno electrónico	
Gobierno Transparente	Participación y control social	50% de la población accede a mecanismos de acceso y participación social a través de medios electrónicos
		30% de la ciudadanía participa de procesos de planificación y toma de decisiones por parte de Estado a través de medios electrónicos.
		50% de las entidades publicas utilizan medios electrónicos para generar procesos de participación ciudadana en la planificación y toma de decisiones.
		100% de los procesos electorales se realizan a través de medios electrónicos
		50% de las instituciones públicas orientan sus servicios conforme a estándares de calidad
		50% de la información y datos del Estado está disponible en medio digital.
	Gestión del Cambio	80% de la población conoce los servicios de gobierno electrónico
		50% de la población es capaz de utilizar servicios de gobierno electrónico

## Plazos

Programas	1-2016	2-2016	1-2017	2-2017	1-2018	2-2018	1-2019
Red Gubernamental y computación soberana en la nube					X		

<b>Programas</b>	<b>1-2016</b>	<b>2-2016</b>	<b>1-2017</b>	<b>2-2017</b>	<b>1-2018</b>	<b>2-2018</b>	<b>1-2019</b>
Acceso a servicios de Gobierno Electrónico		X					
Interoperabilidad		X					
Ciudadanía digital			X				
Investigación y desarrollo tecnológico en Gobierno Electrónico			X				
Formación en Gobierno Electrónico				X			
Seguridad informática y de la Información				X			
Desburocratización				X			
Planificación integral del Estado			X				
Gestión Normativa		X					
Salud						X	
Educación						X	
Justicia						X	
Seguridad ciudadana						X	
Trabajo						X	
Comercio Electrónico				X			
Pagos Electrónicos				X			
Empresa digital				X			
Apoyo a la economía social y comunitaria						X	
Gobierno electrónico Integral – Subnacional						X	
Participación ciudadana					X		
Democracia electrónica							X
Calidad de los servicios públicos					X		
Datos e información pública			X				
Comunicación y difusión		X					

## Parte VI. Seguimiento y Evaluación

De acuerdo al inciso I del ARTÍCULO 16.- (Plan de Implementación del Gobierno Electrónico) del Decreto Supremo 1793 (Reglamento General a la Ley 164),

El Ministerio de Planificación del Desarrollo, en coordinación con el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda a través del Viceministerio de Telecomunicaciones, y la ADSIB, es la instancia responsable de elaborar, promover, gestionar y articular el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia, así como su permanente actualización.

Asimismo en el mismo Artículo 16 inciso II. indica que:

La ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico, estará a cargo de las

entidades públicas del Estado.

Y en el inciso III establece:

El seguimiento a la ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico estará a cargo de la ADSIB en coordinación con cada entidad de la administración pública del Estado.

En tal sentido, el seguimiento y la evaluación se centrarán en valorar los insumos, los procesos, los resultados y el impacto del Plan, con una frecuencia determinada y perdurable en el largo plazo.

La evaluación es un proceso permanente, que será clave para medir el grado de avance y cumplimiento de los objetivos, y metas definidos, dicha evaluación se realizará considerando los momentos de evaluación mencionados a continuación:

N°	Momentos de evaluación	Descripción
1	Evaluaciones parciales (anuales)	Las entidades públicas informarán anualmente del avance en la implementación de Gobierno Electrónico en sus instituciones a través de la presentación de un informe que identifique y cubra todos los aspectos de Gobierno Electrónico.
2	Evaluación de medio término	La evaluación está orientada a medir el avance del Plan de Gobierno Electrónico a la mitad de su implementación. Ésta será efectuada a fines del segundo año de implementación del Plan, en ella, en función a las evaluaciones parciales, se determinarán las acciones correctivas necesarias. Así como para conocer las percepciones de los involucrados en el ecosistema, permitiendo tener un panorama en un momento en el tiempo, acerca del impacto del Gobierno Electrónico. El resultado de esta evaluación dará como resultado la actualización del presente documento.
3	Evaluación final del plan	Se considerará el avance y cumplimiento de todas las metas determinadas para los objetivos, directrices y proyectos del plan. El resultado final, será presentado al COPLUTIC con el fin de que esta instancia defina los lineamientos para la formulación del nuevo Plan de Gobierno Electrónico correspondiente al siguiente periodo.