

Plan de Gobierno Electrónico

Agencia de Gobierno Electrónico y
Tecnologías de Información y
Comunicación

AGETIC

2018

PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

INDICE

I. INTRODUCCIÓN

II. DESARROLLO

III. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

I. INTRODUCCION

El Estado Plurinacional de Bolivia ha iniciado un proceso que transforma la manera en como se relaciona el Estado, la ciudadanía y las tecnologías de información y comunicación. Un hito importante en este camino es la aprobación del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Software Libre y Estándares Abiertos, que traza la ruta del desarrollo de gobierno electrónico y de las tecnologías de información y comunicación.

En este marco, la AGETIC junto con las entidades públicas, durante los últimos tres años ha avanzado en la consolidación de las bases estructurales para el desarrollo de gobierno electrónico, enfocado en tres ámbitos: i. el desarrollo de una infraestructura tecnológica a través de la implementación de una red de fibra óptica para las entidades públicas, ii. el establecimiento de un marco normativo para la implementación de la ciudadanía digital y distintos servicios digitales, y iii. el desarrollo de sistemas y plataformas que facilitan y agilizan la atención a la ciudadanía de parte de las entidades públicas.

Tomando en cuenta estos avances, la naturaleza dinámica del desarrollo de las tecnología y la visión integral que plantea la política del Estado en materia de gobierno electrónico, la AGETIC ha elaborado su Plan Institucional de Gobierno Electrónico.

El presente plan se constituye en una ruta de acción, que plantea un conjunto de mecanismos, proyectos y programas, para consolidar el proceso de transformación digital que ya se ha iniciado. Todas las líneas de acción que se describen en este documento están enmarcadas en las 14 líneas estratégicas de los tres ejes establecidos en el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico.

Con el objetivo de contribuir con un Gobierno Soberano se plantea proyectos que den continuidad a la implementación de la Red Estatal, Programas de Investigación e Innovación TIC, una Plataforma de Interoperabilidad, entre otras, que ayudarán a fortalecer las condiciones para el desarrollo de TIC, que en el ámbito de gobierno electrónico se concentra tanto en la implementación de una infraestructura de comunicaciones como en la generación de capacidades institucionales en el Estado y la sociedad.

Un Gobierno Eficiente busca mejorar y hacer más eficiente la administración pública, por lo que esto representa un cambio interno de las entidades públicas, modificaciones en su lógica y técnica gubernativa. Por lo tanto se establecen como líneas de acción el desarrollo de sistemas y plataformas que integren procedimientos de la gestión y administración pública a través de reingeniería de procesos y simplificación de trámites, y que a su vez permita la consolidación de una base única de registros públicos. Entre los proyectos que aportarán a este eje se encuentran la implementación de la Plataforma de Pagos Electrónicos, Empresa Digital, Plataforma de Compras Estatales, Programa Bolivia a Tu Servicio, que tienen el objetivo de proporcionar un mejor servicio a los ciudadanos por parte del Estado y que a su vez a partir de sus registros ayudarán en la toma de decisiones y formulación de políticas públicas.

La transparencia, la participación y el control social son aspectos fundamentales para la consolidación de un Gobierno Abierto y Participativo. Es en este sentido que la AGETIC se plantea el desarrollo e implementación de líneas de acción enmarcadas en proyectos que promuevan el acceso, publicación, uso de la información pública, participación e interacción de la ciudadanía, y el respectivo control social. Entre los proyectos se tienen una Plataforma de Datos Abiertos y una Plataforma digital que genere participación

interactiva de la ciudadanía y control social.

I.I ANTECEDENTES

A partir de la aprobación de la Ley N.º 164 en la gestión 2011, se establece el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en el país, siendo que posteriormente mediante Decreto Supremo N° 1793, el 2013 se reglamenta el acceso, uso y desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación – TIC, en el marco del Título IV de la Ley N° 164.

En fecha 09 de Septiembre de 2015 mediante Decreto Supremo N.º 2514 se crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC, bajo tuición del Ministerio de la Presidencia, como una institución pública descentralizada de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica.

La AGETIC tiene entre sus tareas primordiales:

- Aportar a la construcción de una gestión pública integrada, eficiente, transparente y participativa, orientada al servicio e interacción con la ciudadanía, a partir de la implementación de gobierno electrónico y el despliegue de infraestructura TIC.
- Generar Políticas, herramientas y acciones referentes a seguridad de la información para proteger los datos e información de las instituciones del Estado y la población.
- Desarrollar políticas, programas, proyectos y acciones relacionadas a las tecnologías de información y comunicación para mejorar la calidad de vida de las ciudadanas y ciudadanos.
- Impulsar la soberanía tecnológica a través de la generación de procesos de investigación, innovación y desarrollo para aportar a la producción de conocimiento, ciencia y tecnología.
- Aportar a la construcción de una gestión pública integrada, eficiente, transparente y participativa, orientada al servicio e interacción con la ciudadanía, a partir de la implementación de gobierno electrónico y el despliegue de infraestructura TIC.

Establecida la AGETIC como la instancia ejecutiva encargada de encabezar el proceso de desarrollo e implementación de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado, se realizó un trabajo técnico coordinado con el Comité Plurinacional de Tecnologías de la Información y Comunicación – COPLUTIC y otras instituciones públicas, con el objetivo de elaborar y gestionar la aprobación del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos.

El 12 de julio de 2017 mediante Decreto Supremo 3251, se aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos.

I.II. OBJETIVOS

En el marco de la visión del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, los objetivos que se proponen son:

- Consolidar el desarrollo de una infraestructura tecnológica en el Estado y generar procesos de investigación, innovación para aportar a la producción de conocimiento, ciencia y tecnología.
- Impulsar el avance de Tecnologías de Información y Comunicación para ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía a través de plataformas sectoriales y ciudadanía digital.
- Desarrollar e implementar mecanismos y herramientas TIC que mejoren, faciliten y agilicen la atención a la ciudadanía por parte de las entidades públicas.
- Facilitar el acceso a información y datos públicos a través de herramientas de gobierno electrónico.
- Fortalecer la participación y control social a través de herramientas de Tecnologías de Información y Comunicación.

I.III. ESTRUCTURA DEL PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

El Plan de Gobierno Electrónico de la AGETIC está enmarcado en la política de gobierno electrónico del Estado Plurinacional de Bolivia, aprobada mediante DS. 3251, que establece los lineamientos del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico (PIGE) y del Plan de Software Libre y Estándares Abiertos (PSLEA).

Su estructura está organizada según los 3 ejes estratégicos y las 14 líneas estratégicas del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, detallados en el cuadro N°1, que proponen una visión integral para transformar la manera en que el Estado se relaciona con las tecnologías de información y comunicación.

Cuadro N°1 Ejes y líneas estratégicas del Plan Institucional de Gobierno Electrónico

EJE	LÍNEA ESTRATÉGICA
Gobierno Soberano	1. Infraestructura y conectividad
	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico
	3. Interoperabilidad
	4. Ciudadanía digital
	5. Seguridad informática y de la Información
Gobierno Eficiente	6. Simplificación de trámites
	7. Gestión pública
	8. Asesoramiento y capacitación técnica
	9. Registros públicos
	10. Servicios de desarrollo económico
	11. Calidad de los servicios públicos
	12. Entidades territoriales autónomas
Gobierno Abierto y Participativo	13. Transparencia y datos abiertos
	14. Participación y Control Social

Los tres ejes estratégicos, Gobierno Soberano, Gobierno Eficiente y Gobierno Abierto y Participativo, del PIGE, son las guías que orientan el plan de la AGETIC. Por lo tanto, de las 14 líneas estratégicas del PIGE se desprenden las líneas de acción que serán implementadas por todas las unidades que conforman la estructura organizacional de la entidad.

Las líneas de acción son los programas, proyectos y líneas de trabajo que se propone la AGETIC para desarrollar y avanzar en la implementación del gobierno electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia.

II. DESARROLLO

LINEAMIENTOS DEL PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

5.1. GOBIERNO SOBERANO

El plan de Gobierno Electrónico establece como uno de los ejes el Gobierno Soberano, el cual se rige en la concepción de la Soberanía tecnológica con identidad propia, establecida en el punto 4 de la Agenda Patriótica 2025, que tiene como objetivo central el regir todos los aspectos de la relación del Estado con la tecnología, planteando la necesidad de establecer bases sólidas en la generación de las condiciones de posibilidad del desarrollo de TIC relacionadas a la gestión del bien común en el largo plazo, que en el ámbito de gobierno electrónico se concentra tanto en la implementación de una infraestructura de comunicaciones como en la generación de capacidades institucionales en el Estado y la sociedad.

a. Línea estratégica 1 PIGE - EPB: Infraestructura y conectividad

Objetivo: *Contar con infraestructura soberana de red y centros de datos, que integre de manera eficiente las comunicaciones, servicios informáticos y almacenamiento de información de las entidades públicas a nivel nacional y facilite el acceso a medios tecnológicos y servicios de Gobierno Electrónico de manera asequible a toda la población.*

Resultados PIGE – EPB:

- Una red estatal de datos.
- Centros de datos interconectados que provean servicios de computación en la nube soberana.
- Mecanismos y estrategias de mejora del acceso al servicio de Internet para Gobierno Electrónico a la ciudadanía

Líneas de acción AGETIC:

1. Implementación y administración de la Red Estatal

Se desarrollará el proyecto “Red Estatal” conectando a las entidades públicas en el marco del Plan de Gobierno Electrónico a la infraestructura de fibra óptica. Por lo tanto se propone:

- Administrar y desarrollar la conexión de la infraestructura de fibra óptica a entidades de distintos niveles del Estado Plurinacional de Bolivia.

Coordina: Unidad de Servicios de Infraestructura Tecnológica

2. Nube soberana

La implementación de la nube soberana permitirá a las entidades públicas contar con un servicio virtual de infraestructura el cual podrá ser gestionado de manera autónoma e independiente, contribuyendo a la reducción de costos de espacio y consumo, y además ofrecerá alta redundancia para alta disponibilidad que contribuya al desarrollo tecnológico nacional. En este sentido se propone como línea de acción:

- Implementar un sistema de computación en la nube que permita aprovechar al máximo los recursos tecnológicos disponibles y brindar servicios de infraestructura a las instituciones públicas.

Coordina: Unidad de Servicios de Infraestructura Tecnológica

3. Servicios de comunicaciones seguras

Las entidades públicas realizan el intercambio de información de manera continua por lo tanto se requiere establecer un servicio de infraestructura que permita realizar este proceso de manera segura. En este sentido, es importante implementar un servicio que, a través de mecanismos criptográficos, asegure y resguarde la circulación de la información generada, por lo tanto se propone:

- Implementar redes seguras de telecomunicaciones, mediante mecanismos criptográficos, que permitan a las entidades públicas realizar la transmisión de todo tipo de información de manera segura.

Coordina: Unidad de Servicios de Infraestructura Tecnológica

4. Servicios de almacenamiento en la nube

El almacenamiento en la nube es un servicio de infraestructura que se ofrecerá a las entidades públicas para que dispongan de un espacio virtual accesible desde cualquier localización, permitiendo el ahorro en costos de infraestructura y servicios de almacenamiento. En este sentido se propone:

- Ofrecer servicios infraestructura para el almacenamiento en la nube a las entidades públicas.

Coordina: Unidad de Servicios de Infraestructura Tecnológica

5. Punto de acceso de contenidos

Se habilitará una plataforma, a través de una infraestructura ya disponible (Punto de Intercambio de tráfico), que permita a las entidades públicas realizar almacenamiento y acceder fácilmente a contenidos digitales y sistemas desarrollados por el Estado.

- Establecer un punto de acceso de contenidos digitales para las entidades públicas a través de una infraestructura disponible.

Coordina: Unidad de Servicios de Infraestructura Tecnológica

6. Desarrollo de aplicaciones bajo el dominio gov.bo

Se desarrollará una plataforma tecnológica, bajo el dominio gov.bo, en la cual se publicarán aplicaciones

informáticas desarrolladas por las entidades públicas, que se pondrán a disposición de la ciudadanía y otras entidades públicas de manera gratuita.

En este sentido se propone:

- Desarrollar una plataforma tecnológica para la publicación de aplicaciones para consumo gratuito de la ciudadanía y entidades públicas.

Coordina: Unidad de Innovación, Investigación y Desarrollo

b. Línea estratégica 2 PIGE – EPB: Investigación, innovación y desarrollo tecnológico

Objetivo: *Crear capacidades y procesos de innovación, investigación y desarrollo, para generar de manera soberana el conocimiento y la tecnología específica necesaria para sustentar la gestión pública y otras acciones de Gobierno Electrónico y apoyo al sector productivo en el Estado.*

Resultados PIGE - EPB

- Políticas de promoción y desarrollo de procesos de Innovación, Investigación y Desarrollo de TIC en entidades públicas.
- Políticas de fomento de la innovación, investigación y generación y transferencia de conocimiento.

Líneas de acción AGETIC

7. Implementación del Programa de Investigación e Innovación TIC

El programa de investigación e innovación en Tecnologías de Información y Comunicación, en el marco de los lineamientos de la soberanía tecnológica, desarrollará proyectos de investigación en las áreas priorizadas por las entidades públicas, generando un ecosistema con el ámbito académico y el sector privado. Por lo tanto se propone:

- Establecer líneas de investigación e innovación en TIC que coadyuve en la modernización del Estado Plurinacional de Bolivia

Coordina: Unidad de Innovación, Investigación y Desarrollo

8. Implementación del Programa de Innovación en la Gestión Pública

Se propone establecer espacios de trabajo entre la ciudadanía y representantes del sector público y académico, generando de esta manera un ecosistema que promueva líneas de estudios y proyectos en TI enfocados en las necesidades de la ciudadanía y orientados a la mejora de la gestión pública. En este sentido se propone:

- Implementar un programa de innovación en la gestión pública.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico y Unidad de Innovación, Investigación y Desarrollo

c. Línea estratégica 3 PIGE -EPB: Interoperabilidad

Objetivo: *Establecer la infraestructura y los mecanismos técnicos y legales necesarios para asegurar el*

intercambio de datos e información dentro del Estado y con la ciudadanía.

Resultados Plan de Implementación de GE

- Marco técnico y legal de interoperabilidad
- Catálogo de interoperabilidad
- Plataforma técnica de interoperabilidad

Líneas de Acción AGETIC

9. Administración de la Plataforma de Interoperabilidad

La plataforma de interoperabilidad facilita el intercambio de datos entre entidades públicas, a través de un portal web, disponiendo un catálogo de servicios. En este sentido, se requiere administrar el servicio de interoperabilidad en su ciclo de mantenimiento y desarrollo de servicios. Por lo tanto se propone:

- Administrar la Plataforma de Interoperabilidad para ofrecer un servicio de calidad y uso eficiente de los servicios para las entidades públicas.

Coordina: Unidad de Innovación, Investigación y Desarrollo

10. Actualización del marco técnico y legal de interoperabilidad

La normativa "lineamientos para la implementación de servicios de interoperabilidad para las entidades del sector público" se constituye en un guía técnica orientada a la estandarización de los servicios de interoperabilidad que realicen las entidades públicas. Este documento requiere de una actualización permanente del marco técnico y normativo que se desarrolle a través de las mesas del CTIC - EPB. Por este motivo, se establece:

- Promover la actualización del marco técnico y legal de interoperabilidad a través del CTIC – EPB.

Coordina: Unidad de Innovación, Investigación y Desarrollo y Unidad de Gobierno Electrónico

11. Administración del catálogo de Interoperabilidad

El catálogo de interoperabilidad se constituye en una lista organizada de los servicios disponibles de las entidades públicas, que se encuentra publicada en el sitio web de la plataforma de interoperabilidad. Debido al requerimiento constante de servicios de las entidades, se propone:

- Realizar la administración del catálogo de interoperabilidad según los requerimientos de las entidades públicas.

Coordina: Unidad de Innovación, Investigación y Desarrollo

12. Servicios de datos por mecanismos de interoperabilidad

Se realizará el diseño y la implementación de una nueva plataforma de interoperabilidad organizada por

datos con el fin de mejorar la gestión eficiente de los datos e información entre las entidades públicas. Por este motivo, se establece:

- Implementar una nueva plataforma de interoperabilidad que facilite el servicio de consulta de datos entre las entidades públicas.

Coordina: Unidad de Innovación, Investigación y Desarrollo

13. Gestión ciudadana de datos

A través de la plataforma de interoperabilidad y ciudadanía digital se establecerán mecanismos para que las y los ciudadanos puedan participar en la gestión del proceso de los datos sensibles que realizan las entidades públicas. En este sentido se propone:

- Implementar una plataforma que permita al ciudadano conocer y gestionar el acceso a datos sensibles de parte de entidades públicas.

Coordina: Unidad de Innovación, Investigación y Desarrollo

14. Proyecto de Ley de Protección de Datos Personales

Se desarrollará una propuesta de proyecto normativo que se enfoque en generar lineamientos para el tratamientos de los datos personales. En ese sentido se propone:

- Elaborar un proyecto de Ley de Protección de Datos Personales.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

d. Línea estratégica 4 PIGE – EPB: Ciudadanía digital

Objetivo: *Implementar una plataforma de Ciudadanía Digital para facilitar la autenticación e interacción de usuarios con los servicios digitales del Estado, de manera segura y confiable.*

Resultados Plan de Implementación de GE

- Una plataforma de ciudadanía digital que interopera con distintos servicios electrónicos del Estado, almacenando datos en plataformas de registro de orden cronológico con cadenas de bloques con permiso de admisión.

Líneas de acción AGETIC

15. Desarrollo e implementación del Servicio de Ciudadanía Digital

A través de la plataforma de ciudadanía digital se facilitará a las y los ciudadanos el acceso a servicios digitales a través de tecnologías confiables. La implementación de esta plataforma requiere de la proyección de una normativa que establezca las directrices técnicas y legales para viabilizar y facilitar su uso por parte de la ciudadanía. En este sentido, se propone:

- Desarrollar las bases normativas y técnicas para la implementación de Ciudadanía Digital.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico y Unidad de Innovación, Investigación y Desarrollo

e. Línea estratégica: Servicios de Gobierno Digital

Objetivo: *Implementar otros servicios digitales necesarios para el desarrollo de las líneas de acción del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico del Estado Plurinacional.*

Resultados

- Servicios digitales complementarios desarrollados e implementados.

Líneas de acción AGETIC

16. Desarrollo e implementación de una plataforma de Servicios de Registro de Orden Cronológico e Integridad de Documentos Digitales

Se desarrollará un servicio, a través de la cadena de bloques, que posibilite a las entidades públicas acceder a una plataforma tecnológica de registro descentralizado de orden cronológico e integridad de datos y documentos digitales. De esta manera se pretende facilitar un servicio eficiente a la ciudadanía en cuanto a la gestión de la documentación proporcionada por instituciones del Estado.

El acceso de las entidades a esta plataforma requiere el establecimiento de lineamientos y condiciones técnicas requeridas para su participación. En este sentido, se propone:

- Desarrollar e implementar el servicio de Registro de Orden Cronológico e Integridad para documentos digitales generados por instituciones del Estado.
- Desarrollar e implementar los lineamientos y condiciones técnicas para que las entidades públicas puedan participar en el servicio de registro de orden cronológico e integridad de documentos digitales basada en cadena de bloques.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico y Unidad de Innovación, Investigación y Desarrollo

17. Implementación del Servicio de Notificaciones Electrónicas y Domicilio Electrónico

A través de la Plataforma de Notificaciones Electrónicas se facilitará la comunicación entre las entidades públicas y la ciudadanía mediante el envío y recepción de todo tipo de notificaciones vinculadas al domicilio electrónico que será asignado a cada una de las y los ciudadanos digitales como entidades jurídicas. En este sentido se propone:

- Implementar la Plataforma de Notificaciones Electrónicas a domicilios electrónicos para facilitar la comunicación entre las entidades públicas y la ciudadanía.

Coordina: Unidad de Innovación, Investigación y Desarrollo

e. Línea estratégica 5 PIGE- EPB. Seguridad informática y de la información

Objetivo: *Desarrollar capacidades institucionales, normativas y herramientas que permitan accionar operaciones preventivas y reactivas ante la ocurrencia de incidentes informáticos, prácticas orientadas a la seguridad de la información en las entidades públicas y la generación de conocimientos para la reducción de riesgos en incidentes informáticos.*

Resultados Plan de Implementación de GE

- Estándares para la gestión y prevención de incidentes informáticos y seguridad de la información elaborados e implementados.
- Centro de Gestión de Incidentes Informáticos – CGII atendiendo a las entidades públicas en temas de seguridad informática y de la información.
- Planes Institucionales de Seguridad de la Información de las entidades públicas presentados y en vigencia.

Líneas de acción AGETIC

18. Establecer estándares y lineamientos técnicos en materia de seguridad de la información para las entidades del sector público en el marco del CTIC - EPB

El Centro de Gestión de Incidentes Informáticos (CGII) establecerá lineamientos y estándares técnicos, a través del CTIC – EPB, para que las entidades públicas mejoren sus niveles de seguridad de la información y así minimicen los riesgos sobre los criterios de disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información. En este sentido, se propone:

- Generar estándares técnicos en materia de seguridad de la información para que las entidades públicas fortalezcan sus niveles de seguridad.

Coordina: Centro de Gestión de Incidentes Informáticos

19. Implementación del Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI) de la AGETIC (SACAR) – Política Nacional de Ciberseguridad

El plan institucional de seguridad de la información de la AGETIC establece las directrices técnicas para la aplicación de controles de seguridad de la información. En este sentido se propone:

- Implementar el PISI en la AGETIC con los controles de seguridad seleccionados.

Coordina: Centro de Gestión de Incidentes Informáticos

20. Coordinación y Seguimiento a la implementación de PISI de las Entidades Públicas

Todas las entidades públicas, según lo establecido en el marco del D.S. 2514, deben elaborar el Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI). En este marco, se realizará el seguimiento a la implementación del PISI que realizarán las entidades públicas. En este sentido, se propone:

- Realizar evaluaciones de seguridad que contemplen el seguimiento a la implementación de los Planes Institucionales de Seguridad en las entidades públicas.

Coordina: Centro de Gestión de Incidentes Informáticos

21. Monitoreo y Gestión de Incidentes Informáticos y evaluaciones de Seguridad de las Entidades Públicas

El CGII, en el marco de sus atribuciones establecidas en el DS. 2514, realiza evaluaciones de seguridad a

las entidades públicas, las cuales permiten, además de detectar y reportar vulnerabilidades técnicas, revisar los niveles de seguridad de la información de cada entidad para que así fortalezcan sus niveles de seguridad. En esta marco, se propone:

- Realizar el monitoreo a los sistemas de información de las entidades públicas y gestionar los incidentes informáticos.

Coordina: Centro de Gestión de Incidentes Informáticos

5.2. GOBIERNO EFICIENTE

El Gobierno Eficiente representa el segundo eje del Plan de Gobierno Electrónico, que tiene la finalidad de servir a la población con mayor celeridad, mejor trato y acorde a sus expectativas. Bajo esta premisa, una administración pública eficiente representa un objetivo que requiere un cambio interno de las entidades públicas, modificaciones en su lógica y técnica gubernativa que permita una reingeniería de procesos, de la cultura organizacional de las entidades, que enfoque el trabajo al servicio del pueblo. 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 la ciudadanía.

f. Línea estratégica 6 PIGE- EPB. Simplificación de trámites

Objetivo: *Simplificar la realización de trámites para la ciudadanía, a través de la reingeniería de procesos y procedimientos internos de las entidades públicas y del uso de herramientas de Gobierno Electrónico, bajo los principios de calidad, eficiencia y transparencia; con la finalidad de reducir los costos, tiempos y pasos.*

Resultados Plan de Implementación de GE

- Trámites, procesos y procedimientos de entidades públicas han sido simplificados.
- Un portal único de trámites en línea.

Líneas de acción AGETIC

22. Administración del servicio del portal de trámites del Estado gob.bo

El portal de trámites del Estado Plurinacional (gob.bo) es una plataforma tecnológica que concentra y publica la información de trámites y servicios que brindan las entidades públicas con el propósito de ponerla a disposición ciudadanía. En ese sentido, se plantea:

- Administrar la plataforma tecnológica portal gob.bo para poner la información de servicios y trámites a disposición de la ciudadanía.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

23. Desarrollo de un Programa de Reducción y Simplificación de trámites en coordinación con las Entidades Públicas

El programa de reducción y simplificación de trámites estatales está orientado a promover la implementación de buenas prácticas y herramientas de simplificación de trámites, con la finalidad de

mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos de las entidades públicas. En ese sentido, se plantea:

- Implementar un programa de reducción y simplificación de trámites en coordinación con las entidades públicas.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

g. Línea estratégica 7 PIGE- EPB. Gestión pública

Objetivo: *Organizar la información de planificación y gestión del Estado a través de sistemas informáticos que interoperen entre sí, con el fin de asegurar el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos y de monitorear la ejecución de los planes y programas.*

Resultados Plan de Implementación de GE

- Sistemas de planificación y gestión pública implementados satisfactoriamente conforme a las políticas y lineamientos de Gobierno Electrónico.
- Sistemas de gestión y planificación del Estado integrados entre sí.

Líneas de acción AGETIC

24. Coordinación con el MEFP y el MPD respecto a sistemas de gestión pública.

Los sistemas de gestión pública están orientados a la organización de la información de planificación y gestión del Estado para promover el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos y coadyuvar a fortalecer el seguimiento de los planes, programas y proyectos de las entidades públicas. En este sentido se espera:

- Coordinar el desarrollo de sistemas de gestión pública con las entidades cabezas de sector encargadas de la planificación y administración de los recursos del Estado.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

25. Simplificación de procesos y procedimientos internos de la AGETIC

La AGETIC requiere continuar con el avance en la simplificación de procesos y procedimientos internos haciéndolos más ágiles y sencillos para lograr una gestión eficiente de la institución. En ese sentido, se plantea:

- Implementar procesos y procedimientos internos de la AGETIC para lograr una gestión eficiente.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

26. Desarrollo de servicios digitales estatales que fortalezcan la gestión pública

Se desarrollarán y publicarán servicios digitales estatales que contribuyan a mejorar los procesos de la administración de la gestión pública.

Elaborar, implementar y publicar aplicaciones tecnológicas que faciliten la relación de la ciudadanía con las entidades públicas.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

h. Línea estratégica 8 PIGE- EPB. Asesoramiento y capacitación técnica

Objetivo: *Brindar capacitación y asesoramiento técnico y legal a los servidores públicos de las entidades públicas en todos los niveles del Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia para el diseño, desarrollo e implementación de proyectos de Gobierno Electrónico, acorde a los lineamientos del presente plan.*

Resultados PIGE – EPB:

- Asesoramiento técnico y legal a las unidades de Gobierno Electrónico y/o similares de las entidades públicas efectuado.
- Programas de capacitación para servidores públicos realizados.

Líneas de acción AGETIC

27. Asesoramiento a Entidades Públicas en Gobierno Electrónico y TICs

Se implementará procesos de asesoramiento técnico y legal en todos los niveles del Estado, con el objetivo de orientar a las entidades públicas en la formulación de normativa y el diseño, desarrollo e implementación de herramientas, sistemas o plataformas TIC que coadyuven en la implementación de proyectos de Gobierno Electrónico. En ese sentido, se plantea:

- Asesorar a entidades públicas en el ámbito técnico y legal para la implementación de proyectos de Gobierno Electrónico.

Coordina: Todas las Unidades sustantivas organizacionales (UIID, CGII, UG).

28. Programas de capacitación y transferencia tecnológica en gobierno electrónico y TIC a servidores públicos

Se desarrollarán programas de capacitación dirigidos a los y las servidores públicos en diferentes temáticas y herramientas TIC, como interoperabilidad, ciudadanía digital, seguridad informática, simplificación de trámites, datos abiertos y otras, que coadyuven en el proceso de implementación de proyectos de Gobierno Electrónico en las entidades públicas. Adicionalmente, estos programas involucrarán la transferencia de sistemas electrónicos a las instituciones con el objetivo de mejorar su gestión interna. En ese sentido, se plantea:

- Implementar programas de capacitación en TIC y transferencia tecnológica de sistemas a entidades públicas con el objetivo de facilitar la implementación de programas y proyectos de Gobierno Electrónico.

Coordina: Todas las Unidades sustantivas organizacionales (UIID, CGII, UG)

29. Implementación del programa de inclusión digital

El programa de inclusión digital tiene el objetivo de desarrollar capacidades y habilidades digitales a distintos segmentos poblacionales en el país, considerando la condición de clase, edad, género, ubicación geográfica y características culturales, para el ejercicio efectivo de la Ciudadanía Digital. En ese sentido, se

plantea:

Implementar el programa de inclusión digital para diferentes segmentos poblacionales para el ejercicio de la ciudadanía digital.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

i. Línea estratégica 9 PIGE- EPB. Registros públicos

Objetivo: *Asegurar que el Estado disponga de información actualizada, de calidad y estructurada en un modelo general de datos estatales de manera que los diversos sistemas puedan interoperar entre sí para dar servicios más eficientes a la población.*

Resultados PIGE – EPB:

- Integración de registros administrativos sectoriales actualizados, estructurados, accesibles según estándares de interoperabilidad y seguridad.
- Sistemas de información de registros administrativos sectoriales implementados.

Líneas de acción AGETIC

30. Diseño e implementación del modelo de datos del Estado

Se realizará el diseño e implementación de un modelo de datos para el Estado y para los diferentes sectores que conforman el mismo, el cual permitirá contar con una base de datos integrada, actualizada y estructurada, accesible segura e interoperable a través de sistemas o plataformas. En ese sentido, se plantea:

- Desarrollar un documento guía de elaboración de un modelo de datos interinstitucional bajo los criterios de integridad, unicidad, propiedades de la información, datos.
- Implementar un modelo de datos para que las entidades públicas puedan mejorar la interoperabilidad entre sistemas y así mejorar el servicio que brindan a la población.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

31. Procesamiento, análisis y producción de información y generación de estadística con base en registros administrativos para la toma de decisiones y formulación de políticas públicas

A partir de una base de datos, compuesta de registros administrativos producidos por las entidades públicas, se procesará, analizará y producirá nueva información para la formulación de políticas públicas y toma de decisiones en diferentes ámbitos y sectores. Adicionalmente con esta base consolidada de registros administrativos se implementará un sistema estadístico integrado, basado en estos registros públicos, que permita procesar información pertinente y desarrollar otros sistemas de información que permitan generar reportes útiles y oportunos.

- Consolidar una base de datos uniforme, actualizada y estructurada de los registros administrativos a nivel estado y sus sectores para generar información estadística confiable

para la toma de decisiones y la formulación de políticas públicas.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

j. Línea estratégica 10 PIGE- EPB. Servicios de desarrollo económico

10.1. Comercio y pagos electrónicos

Objetivo: *Ofrecer a la ciudadanía y el Estado mecanismos de comercio y pago electrónicos a través de plataformas digitales para dinamizar y articular la economía nacional.*

Resultados PIGE – EPB:

- Servicio de pago electrónico, operando para las transacciones comerciales
- Plataforma de comercio electrónico, vinculada a operadores postales para realizar la entrega de encomiendas y con el servicio de pago electrónico, publicada y en operación.
- Plataforma de compras estatales implementada y en funcionamiento.

Líneas de acción AGETIC

32. Implementación y administración de la Plataforma de Pagos Electrónicos

Desarrollo, implementación y administración de una plataforma de pago electrónico, mediante la cual se puedan realizar transacciones en línea para el pago de bienes y servicios, facilitando la realización de transacciones entre proveedores y consumidores.

- Implementar una plataforma de pago electrónico para facilitar el intercambio de bienes y servicios entre proveedores y consumidores.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

33. Proyecto de Ley de Economía Digital

Elaboración de un proyecto de ley que tenga por objeto fomentar el desarrollo de empresarial con el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación. Esta normativa establecerá los lineamientos jurídico-normativos bajo los cuáles los sectores económicos y sus respectivos actores se interrelacionan a través de medios digitales.

- Elaborar un proyecto de ley que establezca lineamientos de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación en el ámbito de fomento a la industria en el país.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

34. Promover la implementación de la plataforma de comercio electrónico

Generar los mecanismos para la implementación de una plataforma de comercio electrónico Estatal, que permita la comercialización de productos y servicios de manera confiable, segura y rápida para la población en general.

- Implementar una plataforma de comercio electrónico del Estado que facilite, garantice y haga más seguro y confiable el proceso de comercialización de bienes y servicios para la población.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

35. Coordinar el desarrollo y promover la implementación de la plataforma de compras estatales

Desarrollar e implementar una plataforma de compras estatales que se constituya en un catálogo único de ofertas para el Estado. La misma se establecerá como un sistema unificado en el cual los proveedores podrán realizar ofertas de bienes y servicios a las entidades públicas, facilitando el acceso a distintos interesados a través de la simplificación de procesos y la reducción de costos.

- Implementar una plataforma de compras estatales que sirva como un sistema unificado y transparente de oferta de bienes y servicios para el Estado.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

36. Automatización del registro de transacciones y ejecución de contratos

Implementación de una plataforma centralizada para la gestión administrativa y financiera de las entidades públicas que permita automatizar los procesos internos y regular acuerdos de negociación para el intercambio de bienes y servicios a través de internet.

- Implementar una plataforma centralizada para la gestión administrativa y financiera que esté a disposición de entidades públicas y empresa privadas para la efectivización de diferentes transacciones.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

10.2. Empresa digital

Objetivo: *Facilitar el registro y funcionamiento de unidades económicas, mediante la implementación de herramientas de tecnologías de información y comunicación y la interacción de las entidades públicas relacionadas con el sector empresarial a través de procesos de interoperabilidad.*

Resultados PIGE – EPB:

- Un registro único de unidades económicas implementado y con información actualizada.
- Una plataforma de empresa digital para las unidades económicas y de atención integral por parte de las entidades públicas.

Líneas de acción AGETIC

37. Desarrollo y coordinación de la Plataforma Empresa Digital

Desarrollo, implementación y administración de una plataforma electrónica para que los representantes de las unidades económicas productivas puedan realizar sus trámites en línea con el Estado, reportar y almacenar su información y documentación oficial.

- Implementar una plataforma que permita realizar un registro único y actualizado de las empresas.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

38. Sistema de difusión de información para la promoción del Desarrollo Económico

Desarrollo e implementación de una plataforma de información sobre el sector económico que facilite el acceso a la información mediante una publicación fácil, abierta y accesible para el análisis de oportunidades de negocio para nuevos emprendimientos o para el fortalecimiento de los mismos.

- Plataforma de información del sector económico para promover el desarrollo económico de empresas en el país.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

10.3. Apoyo a la economía social y comunitaria

Objetivo: Apoyar el desarrollo de las empresas de la economía social y comunitaria, incorporando herramientas de Gobierno Electrónico y de tecnologías de información y comunicación.

Resultados PIGE – EPB:

- Desarrollo de aplicaciones para apoyar a negocios, que tengan un manejo básico para actores de la economía social y comunitaria.
- Realización de cursos y talleres de capacitación en TIC para los actores de la economía social y comunitaria.

Líneas de acción AGETIC

39. Coordinación para la generación de aplicaciones para actores de la economía social y comunitaria

Desarrollo y dotación de herramientas informáticas, en coordinación con la cabeza de sector, para los procesos administrativos y financieros de los pequeños emprendedores y comunitarios, que coadyuven a mejorar los emprendimientos sociales y comunitarios.

- Desarrollar aplicaciones y herramientas TIC, en coordinación con la cabeza de sector, para pequeños emprendedores comunitarios.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

40. Asistencia técnica y capacitación para los actores de la economía social y comunitaria

Implementación de procesos de capacitación a los pequeños emprendedores y comunitarios, a través de distintos talleres y cursos con el objetivo de desarrollar capacidades y habilidades en el manejo de herramienta digitales que coadyuven a mejorar su actividad económica.

- Generar procesos de capacitación en manejo de TIC a pequeños emprendedores

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

k. Línea estratégica 11 PIGE- EPB. Calidad de los Servicios Públicos

Objetivo: Proveer servicios públicos a la población con calidad y calidez.

Resultados PIGE – EPB:

- Estrategias, normativas, estándares y herramientas establecidos con el fin de mejorar la calidad de

- los servicios.
- Plataforma y canales de atención de reclamos para la ciudadanía implementados.

Líneas de acción AGETIC

- Elaboración de estándares y lineamientos del programa Bolivia a tu Servicio.
- Coordinación y seguimiento a la implementación de la política Bolivia a tu Servicio.
- Políticas de accesibilidad en atención a la ciudadanía.

42. Programa de atención descentralizada de trámites

Implementación, gestión y coordinación de una ventanilla descentralizada de trámites orientada a las y los ciudadanos, para que esta pueda realizar sus más importantes que se realizan con distintas entidades del Estado.

- Implementar una ventanilla de trámites descentralizada a servicio del ciudadano.

43. Política de atención a la ciudadanía Bolivia a tu Servicio

Desarrollo e implementación de la política de atención a la ciudadanía Bolivia a tu Servicio, la cual se constituye en un mecanismo de atención multicanal destinado a la mejora de la calidad del servicio brindado a la ciudadanía por parte de los servidores públicos.

- Implementar el programa de atención multicanal, en coordinación con las entidades públicas, que mejore la calidad de los servicios públicos brindados a la ciudadanía.

Coordina: Área de Comunicación y Unidad de Gobierno Electrónico

44. Estándares de Servicios Digitales

Elaboración de lineamientos de servicios digitales, que incorporen los estándares técnicos a ser considerados por las entidades públicas durante el proceso de publicación de un sitio web, comprendiendo a las tecnologías de información y comunicación como un medio de interacción entre el Estado y la ciudadanía.

- Generar lineamientos y estándares de servicios digitales que servirán de guía para la publicación de los servicios web de las entidades públicas.

Coordina: Área de comunicación y Unidad de Gobierno Electrónico

I. Línea estratégica 12 PIGE- EPB. Entidades territoriales autónomas

Objetivo: Proveer servicios integrales de Gobierno Electrónico a la ciudadanía, a través de la interacción y coordinación entre el Estado central y las entidades territoriales autónomas.

Resultados PIGE – EPB:

- Espacios de interacción y mecanismos de interoperabilidad establecidos entre las ETAs y el nivel central del Estado, y entre sí mismas.

- Gobiernos subnacionales con capacidades institucionales suficientes para implementar políticas de Gobierno Electrónico a través del uso de tecnologías de la información y comunicación.

Líneas de acción AGETIC

45. Desarrollo y coordinación del Programa Gobierno y Municipio Digital

Programa para la implementación de Gobierno Electrónico en los Gobiernos Autónomos Departamentales (GAD) y Municipales (GAM). Este programa estará compuesto de procesos de capacitación, implementación de sistemas y plataformas electrónicas que interoperen con el nivel central del Estado con las GAM, para que de esta manera se pueda brindar mejores servicios a la ciudadanía. El mismo incluirá la integración de los sistemas de las GAD y GAM a las plataformas de pago electrónico, comercio electrónico y compras estatales y adicionalmente la transferencia de sistemas electrónicos a las instituciones con el objetivo de mejorar su gestión interna.

- Desarrollar un programa para la implementación de Gobierno Electrónico en los Gobiernos Autónomos Departamentales y Municipales con el fin de mejorar la gestión interna de estas.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

5.3. GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO

El tercer eje Gobierno Abierto y Participativo debe comprenderse como un conjunto de elementos que faciliten el acceso a la información pública, la participación y el control social. En este sentido, el uso de tecnologías de información y comunicación en este proceso significa mucho más que el acceso a la información pública, considerando 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 estatal, más bien el proceso mismo de construcción de esa información.

m. Línea estratégica 13 PIGE- EPB. Transparencia y datos abiertos

13.1. Transparencia

Objetivo: Fortalecer las estrategias y el principio de transparencia del Estado mediante herramientas de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación, en el marco del derecho de acceso a la información.

Resultados PIGE – EPB:

- Estándares técnicos de gestión y publicación de la información pública establecida.
- Información publicada en medios electrónicos por las entidades públicas.
- Estrategias de promoción y difusión de datos abiertos implementada.

Líneas de acción AGETIC

47. Generación de Estándares Técnicos de gestión y publicación de la información pública en coordinación CTIC – EPB

Desarrollo de estándares técnicos en el marco del CTIC-EPB, para establecer en el Estado Plurinacional de Bolivia propuestas de políticas y normativa relacionada con Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación aplicables a las entidades del sector público.

- Elaborar propuestas de normativa relacionada a Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación para su implementación en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

48. Programa de acceso a información pública y transparencia

Implementar un programa de acceso a información pública que involucre lineamientos, normativa y mecanismos electrónicos que contribuyan a que las entidades públicas mejoren la disposición de la información a la población.

- Implementar un programa de difusión de acceso a información pública para establecer mecanismos que mejoren el acceso a información pública por parte de la ciudadanía.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

13.2. Datos Abiertos

Objetivo: *Promover la publicación y uso de datos abiertos generados por instituciones públicas, para la generación de información con valor agregado para la población.*

Resultados PIGE – EPB:

- Una plataforma de datos abiertos publicada.
- Estándares técnicos y licencias abiertas de publicación de datos establecidos.
- Estrategias de promoción y difusión de datos abiertos implementadas.

Líneas de acción AGETIC

49. Administración de portales de Datos Abiertos

Implementación, administración y fortalecimiento de plataformas que almacenan la información pública mediante la implementación de lineamientos y estándares de formatos de datos abiertos. De esta manera se espera permitir el acceso libre a los datos para procesamiento y análisis desde la ciudadanía.

Implementar y fortalecer portales de Datos Abiertos para promover su uso para la ciudadanía.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

50. Desarrollo de la plataforma de visualización de datos

Desarrollo y gestión de una plataforma que integre, visualice y distribuya datos públicos, y a su vez mejore la interacción de la ciudadanía a través del uso de la información pública.

- Implementar una plataforma que integre, visualice y distribuya datos públicos

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

n. Línea estratégica 14 PIGE- EPB. Participación y control social

Objetivo: Promover procesos de participación de la ciudadanía e implementar mecanismos de control social a través del uso de herramientas de Gobierno Electrónico en temas de interés ciudadano, con la finalidad de mejorar la interacción y el diálogo entre la población y el Estado.

Resultados PIGE – EPB:

Canales digitales de participación ciudadana y control social desarrollados y/o implementados.

Líneas de acción AGETIC

51. Servicio Digital interactivo para la participación ciudadana

Desarrollo de un servicio digital que permita la participación e interacción de la ciudadanía a través de la apertura de canales digitales para la toma de opiniones de las personas sobre políticas públicas.

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

52. Servicios Digitales para el control social de la implementación de políticas públicas

Desarrollo de herramientas y aplicaciones TIC para organizaciones sociales y la sociedad civil, con el objetivo de que estos puedan realizar consultas, hacer seguimiento o solicitar información a instituciones del Estado sobre sus gestiones administrativas o implementación de políticas públicas. Esta dotación de mecanismos electrónicos incluirá procesos de capacitación y formación de capacidades en estos actores, para la respectiva efectivización de control social a través de medios digitales.

- Desarrollar herramientas TIC para los procesos de control social de la ciudadanía

Coordina: Unidad de Gobierno Electrónico

III. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento al plan será realizado por el área de planificación quien coordinará con las diferentes áreas organizacionales de la AGETIC el avance de los diferentes programas y proyectos, en el marco de evaluar y verificar el cumplimiento de los resultados y metas establecidos.

Asimismo en el marco del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico aprobado mediante DS 3251, La AGETIC es la entidad responsable de evaluar y realizar el seguimiento a la calidad y eficiencia de los servicios de Gobierno Electrónico y monitorear el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico.

En este sentido se realizará, el seguimiento constante, evaluaciones parciales, la evaluación a medio término y evaluación final, conforme a lo establecido en el DS 3251.