



La Paz, 02 de julio de 2018

CITE: APS-EXT.I.DSIS/3245/2018

Señora
Nicolás Laguna Quiroga
Director General Ejecutivo
Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC
Presente

Trámite N° 110679

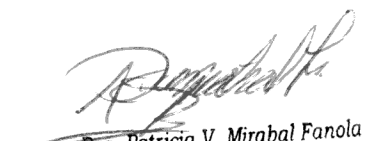
Referencia: Remisión del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico

De mi consideración:

En atención a su nota AGETIC/NE/1559/2018 de fecha 29 de marzo de 2018, en la que se indican los plazos para la remisión del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico, se le comunica que adjunto a la presente se encuentra el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros.

Con este motivo, saludo a usted atentamente.




Dra. Patricia V. Mirabal Fanola
DIRECTORA EJECUTIVA
Autoridad de Fiscalización y Control
de Pensiones y Seguros - APS

c.c. Arch.
PMF/RPL/AJSR

Página 1 de 1



AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Contenido

1. Introducción	1
2. Marco Conceptual	2
2.1. Agenda Patriótica del Bicentenario 2025.....	2
2.2. Gobierno Electrónico.....	3
2.3. Actores del Gobierno Electrónico	5
3. Marco Normativo.....	5
4. Ejes estratégicos	8
4.1. Gobierno Soberano.....	8
4.2. Gobierno Eficiente.....	9
4.3. Gobierno Abierto y Participativo.....	11
5. Proyectos de Implementación de Gobierno Electrónico	12
6. Cronograma de Ejecución.....	19
7. Seguimiento y Evaluación	22
8. Conclusiones.....	22

1. Introducción

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones. Señala asimismo que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

La Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, plantea la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía, por tanto, se constituyen en derechos humanos y que por tanto su fin es social; las tecnologías de información y comunicación forman parte de estos derechos; por esta razón las mismas deben ser de acceso universal y estar a disposición de la población, así como cualquier otro servicio básico.

La Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, declara de prioridad nacional la promoción del uso de las tecnologías de información y comunicación para procurar el vivir bien de todas las bolivianas y bolivianos; en el Parágrafo I de su Artículo 75, dispone 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. Asimismo, en el Artículo 76, establece que el Estado fijará los mecanismos y condiciones que las Entidades Públicas aplicarán para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, que permitan lograr la prestación de servicios eficientes.

El Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, aprobado con Decreto Supremo N° 3251, de fecha 12 de julio de 2017, tiene como objetivo "modernizar y transparentar la gestión pública", cuenta con tres ejes estratégicos: Gobierno Soberano, Gobierno Eficiente y Gobierno Abierto Y Participativo. En este contexto, en los últimos años las Tecnologías de Información y Comunicaciones, han tenido un significativo progreso y avance, lo cual ha generado un fuerte impacto en los distintos escenarios de las sociedades, pues han contribuido a facilitar la vida cotidiana y han logrado mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de múltiples

tipos de procesos. El desarrollo de las tecnologías abre nuevos e interesantes canales tanto para la provisión de servicios a la sociedad, como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos puedan acceder, la transparencia y la mejora de los servicios están convirtiendo el gobierno en línea, en un medio para introducir cambios en el acceso de los ciudadanos a la información.

Es en atención a lo anterior que la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros APS elabora el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico, con el fin de desarrollar, implantar e implementar el mismo en la institución.

Este plan contiene la descripción de los diferentes proyectos a ser implementados por la APS en el periodo comprendido entre 2018 y 2022.

2. Marco Conceptual

2.1. Agenda Patriótica del Bicentenario 2025

La Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, se constituye como política de Estado, con una visión integral del desarrollo del país y su futuro.

En ese marco es una directriz general para el accionar de 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.

Primero: 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. 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.

Segundo: 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. 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. 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.

Tercero: 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.

2.2. Gobierno Electrónico

Uno de los grandes hitos en la historia de la humanidad fue la inserción de la tecnología en las diferentes tareas habituales, más adelante conocidas como las “Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)”, desde el ingreso de la computadora en las oficinas hasta el uso de los servicios en la nube para la efectivización de las tareas.

El uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación por parte de todos los actores sociales y el estado se hace imprescindible, y es dentro de esa realidad que los gobiernos sienten la necesidad de cubrir las expectativas que la ciudadanía demanda, entonces surge el término "Gobierno Electrónico".

En el marco del proceso revolucionario que vive el país y la consiguiente construcción del Estado Plurinacional, se requiere establecer lineamientos claros en relación a la concepción de Gobierno Electrónico.

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.

En este marco se definieron 3 ámbitos de acción y 14 líneas estratégicas, los cuales son:

- 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. Servicio de Desarrollo Económico
 11. Calidad de Servicios Públicos
 12. Entidades territoriales autónomas
 - Gobierno Abierto y Participativo
 13. Transparencia y datos abiertos
 14. Participación y control social.

2.3. Actores del Gobierno Electrónico

Los actores del Gobierno electrónico son:

1. Ciudadanos, a través de las organizaciones o asociaciones ciudadanas.
2. Sector Privado, a través de agentes económicos individuales o corporativos.
3. Estado, a través de los servidores públicos, agentes gubernamentales y estatales.

3. Marco Normativo

El marco normativo vigente define las bases para la implementación del Gobierno Electrónico.

- Constitución Política del Estado: En el Parágrafo I del Artículo 20, 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 de la norma fundamental, estipula que el Estado asumirá como política la

implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de la información y comunicación.

- Ley N° 31 de 19 de julio de 2010, Ley Marco de Autonomías y Descentralización: El numeral I del Artículo 85 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 la Información y Comunicaciones (TIC).
- Ley No. 164 de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones: En el Parágrafo I del Artículo 75 de la Ley General de Tecnologías de Información y Comunicación se 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 Artículo 77 de la misma norma establece la obligatoriedad para las entidades públicas de priorizar y promover el uso de software libre y estándares abiertos. 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.
- Ley N° 341 de 5 de febrero de 2013, Ley de Participación y Control Social: 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. Garantiza y promueve la Participación y Control Social en la provisión y calidad de los servicios públicos.
- Ley N° 650 de 19 de enero de 2015, Agenda Patriótica del Bicentenario 2025: Determina tres pilares relacionados con soberanía tecnológica, transparencia y servicios públicos (Pilares 2, 4 y 11).

- Ley N° 070 de 20 de diciembre de 2010, Ley de la Educación: 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.
- Decreto Supremo N° 2514 de 9 de septiembre de 2015: Crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), como entidad descentralizada, bajo tuición del Ministerio de la Presidencia. El mismo decreto determina que: es función de la AGETIC: "Elaborar, proponer, promover, gestionar, articular y actualizar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos para las entidades públicas; y otros planes relacionados con el ámbito de Gobierno Electrónico y seguridad informática"; "Realizar el seguimiento y evaluación a la implementación del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos".
- Decreto Supremo N° 1793: Establece como principios para el desarrollo y uso de aplicaciones informáticas en las entidades públicas la soberanía tecnológica, seguridad informática y la descolonización del conocimiento. En los Parágrafos I y II del Artículo 17 del mismo Decreto Supremo, se 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.
- Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, 2017- 2025: Establece en el Título III, Artículo 16, numeral I. (Plan de Implementación de Gobierno Electrónico) 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, asimismo el numeral II. señala que: La ejecución del Plan de Implementación del Gobierno

Electrónico, estará a cargo de las entidades públicas del Estado. Establece los Objetivos de Gobierno Electrónico en el Artículo 17, Numeral 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 en los procesos internos del gobierno, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación y otras herramientas. Mientras que en el numeral 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 indígena originario campesinos

4. Ejes estratégicos

El Plan de Implementación de Gobierno electrónico 2017 – 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia plantea 3 ejes estratégicos:

4.1. Gobierno Soberano

La concepción de Gobierno Electrónico adecuada al horizonte de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, fundamentalmente a su punto cuarto: Soberanía tecnológica con identidad propia, 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. En este ámbito, la concepción de un Gobierno Soberano en el ámbito del Gobierno Electrónico, requiere la implementación de una sólida infraestructura de comunicaciones como la generación de capacidades institucionales en el Estado y la sociedad.

En este sentido, es fundamental la articulación entre la implementación de software libre y estándares abiertos con el presente plan. El Gobierno Electrónico sin software libre es un Gobierno Electrónico tecnológicamente dependiente, conceptual y técnicamente colonizado. El Estado 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, se 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 que 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 la formación de capacidades, por tanto, el Gobierno Soberano implica la generación de un ecosistema completo para la capacitación profesional, el desenvolvimiento de procesos de innovación, investigación y desarrollo de software libre bajo plataformas igualmente libres, tanto en las entidades públicas como en la sociedad boliviana, en articulación e interdependencia entre los planes de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos y de Gobierno Electrónico.

4.2. Gobierno Eficiente

Para el Estado, en el marco de la política de Gobierno Electrónico, 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. Al mismo tiempo, significa la generación de herramientas que permitan a las autoridades tomar decisiones con la mejor información y bajo el marco de la planificación integral del desarrollo del Estado.

En este sentido, este ámbito de acción representa un conjunto de medidas que van más allá de la simple adopción de tecnologías de la 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 públicos 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 la ciudadanía. De igual forma, implica una racionalidad de la administración estatal planificada, ordenada, participativa y orientada a satisfacer las necesidades de las ciudadanas y 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 va a reorientar por sí misma la lógica con que se construyen los procedimientos de gestión pública, realización de trámites, la toma de decisiones, etc. Esos son procesos humanos que el presente plan comprende para generar una verdadera transformación en la gestión pública. Al mismo tiempo, la noción de Gobierno Eficiente, incluye una visión integral de lo social, económico y político, que implica la incorporación 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 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 el empleo, 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, facilitar todas las actividades de gestión, como también hacer efectivo el ejercicio de los derechos constitucionales y legales de las ciudadanas y ciudadanos con respecto a cada una de las condiciones necesarias para alcanzar niveles mínimos de igualdad para el vivir bien.

4.3. Gobierno Abierto y Participativo

Por Gobierno Abierto y Participativo 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 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.

Otro aspecto importante a considerar en este ámbito es la distribución de datos e información pública. Debe 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 entidades o funcionarios ni bienes de la "burocracia", sino por el contrario son bienes sociales. En el caso de los datos e información, ni las entidades y menos los servidores públicos, pueden poseer el monopolio sobre su propiedad. Hacer que los datos e información estatal se publiquen y estén disponibles para la ciudadanía 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 uso 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 los mismos en el contexto 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 sí 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.

5. Proyectos de Implementación de Gobierno Electrónico

Para la implementación de Gobierno Electrónico en la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros se elaboró la siguiente tabla:

Proyecto	Descripción	Ámbito de Acción	Líneas Estratégicas	Áreas Involucradas	Actividades
Nombre del Proyecto	Descripción básica del Proyecto	Gobierno Soberano. Gobierno Eficiente. Gobierno Abierto y Participativo	Mención de las Líneas Estratégicas involucradas	Detalle de las Áreas de la Institución involucradas	Actividades a ser desarrolladas para el proyecto

Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	Descripción	Ámbito de Acción	Líneas Estratégicas	Áreas Involucradas	Actividades
<p>Sistema de Gestión de Reclamos y Consultas</p>	<p>Sistema que permita el registro de Reclamos y Consultas por diferentes medios electrónicos (Página Web, Correo Institucional, Aplicativo Móvil, etc.) y la atención de los mismos por las diferentes áreas de la institución</p>	<p>Gobierno Soberano. Gobierno Eficiente. Gobierno Abierto y Participativo</p>	<p>Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico Ciudadanía Digital Gestión Pública Calidad de Servicios Públicos Participación y control social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Sistemas. • Jefatura de Planificación y Operaciones. • Dirección de Seguros. • Dirección de Prestaciones Contributivas 	<p>Análisis, diseño y desarrollo del Sistema. Establecimiento del Procedimiento para atención de reclamos.</p>
<p>Sistema de Gestión Recursos Humanos</p>	<p>Sistema que permite la administración de los Recursos Humanos de la</p>	<p>Gobierno Soberano. Gobierno Eficiente.</p>	<p>Seguridad Informática y de la Información. Gestión Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Sistemas. • Jefatura de Recursos Humanos 	<p>Análisis, diseño y desarrollo del Módulo. Establecimiento del</p>

Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	Descripción	Ámbito de Acción	Líneas Estratégicas	Áreas Involucradas	Actividades
	Institución, registro de la ficha de personal, movimientos, solicitud de permisos.			<ul style="list-style-type: none"> Jefatura de Planificación y Operaciones. 	Procedimiento.
Sistema de Capacitación (Interna y Externa)	Plataforma para realizar la capacitación interna del Personal desde Cursos de Inducción a Cursos específicos por Área o Evaluaciones para las entidades reguladas	Gobierno Eficiente	Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Sistemas. Jefatura de Recursos Humanos Jefatura de Planificación y Operaciones. 	Implementación de la Herramienta y Configuración. Cargado de Información y Cursos.
Sistema de Mesa de Ayuda y	Sistema para la gestión de	Gobierno Soberano.	Seguridad Informática y de	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Sistemas. 	Análisis, diseño y desarrollo del

Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	Descripción	Ámbito de Acción	Líneas Estratégicas	Áreas Involucradas	Actividades
Gestión de Incidentes	Incidentes de Seguridad de la Información y de Solicitudes de Soporte	Gobierno Eficiente.	la Información Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Seguridad y Cumplimiento 	Módulo.
Servicios Web de Información	Servicios web de interoperabilidad con las diferentes instituciones del Estado	Gobierno Soberano. Gobierno Eficiente. Gobierno Abierto y Participativo	Interoperabilidad Seguridad Informática y de la Información. Gestión Pública. Transparencia y datos abiertos.	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Sistemas. Áreas involucradas en la información a ser compartida 	Análisis, diseño y desarrollo de los Servicios Web. Elaboración de Convenios con las instituciones.
Plan de Implementación de Software Libre	Plan para la implementación de software libre y estándares abiertos en la Institución	Gobierno Soberano	Infraestructura y Conectividad	<ul style="list-style-type: none"> Todas las áreas organizacionales de la APS 	Elaboración, aprobación e implementación del Plan.
Plan Institucional de	Plan de Seguridad de la Información	Gobierno Soberano	Seguridad Informática y de	<ul style="list-style-type: none"> Todas las áreas organizacionales 	Elaboración, aprobación e

Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	Descripción	Ámbito de Acción	Líneas Estratégicas	Áreas Involucradas	Actividades
Seguridad de la Información	de periodicidad anual.		la Información.	de la APS	implementación del Plan.
Módulo de Recepción de Documentación Digital	Módulo que permite la recepción de Correspondencia con Firma Digital y la inclusión de los mismos en el Sistema de Correspondencia	Gobierno Eficiente.	Gestión Pública. Simplificación de Trámites.	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Sistemas. Jefatura de Bienes y Servicios. Jefatura de Planificación y Operaciones. 	<p>Análisis, diseño y desarrollo del Módulo.</p> <p>Establecimiento del Procedimiento para Correspondencia con Firma Digital.</p>
Sistema de Gestión Documental Digital.	Sistema que permite la gestión de la correspondencia, incluyendo la utilización de la firma digital para los procesos internos.	Gobierno Eficiente.	Gestión Pública. Simplificación de Trámites.	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Sistemas. Jefatura de Bienes y Servicios. Jefatura de Planificación y Operaciones. Unidades organizacionales 	<p>Análisis, diseño y desarrollo del Sistema.</p> <p>Establecimiento del Procedimiento para Correspondencia con Firma Digital.</p>

Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	Descripción	Ámbito de Acción	Líneas Estratégicas	Áreas Involucradas	Actividades
Sistema de Registro de Dictámenes	Sistema que permite el registro de los Dictámenes emitidos por la APS.	Gobierno Eficiente	Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Sistemas Dirección de Prestaciones Contributivas 	Análisis, diseño y desarrollo del Sistema.
Sistema para el Registro del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social.	Sistema que permite el registro de los tramites ingresados en el marco del Convenio Multilateral	Gobierno Eficiente	Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Sistemas Dirección de Prestaciones Contributivas 	Análisis, diseño y desarrollo del Sistema.
Sistema Integrado de Seguros de Alerta Temprana	Sistema que proporciona información para determinar el estado de una compañía en base a indicadores	Gobierno Eficiente	Gestión Pública. Calidad de Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Sistemas. Dirección de Seguros 	Análisis, diseño y desarrollo del Sistema.

Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	Descripción	Ámbito de Acción	Líneas Estratégicas	Áreas Involucradas	Actividades
Sistema de Actualización de Información del Mercado Seguros	establecidos que el Sistema permita la actualización de la información de las entidades del Mercado Seguros, misma que es desplegada en la página web.	Gobierno Eficiente	Gestión Pública. Calidad de Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Sistemas. • Dirección 	Análisis, diseño y desarrollo del Sistema.
Módulo de Recopilación de Normativa	Módulo que permite la navegación de la manera local de la Normativa emitida por la APS	Gobierno Soberano. Gobierno Eficiente. Gobierno Abierto y Participativo	Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico. Gestión Pública Participación y control social.	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Sistemas • Unidades organizacionales en general. 	Análisis, diseño y desarrollo del Sistema.

6. Cronograma de Ejecución

Proyecto	2018	2019	2020	2021	2022
Sistema de Gestión de Reclamos y Consultas					
Sistema de Gestión de Recursos Humanos					
Sistema de Capacitación (Interna y Externa)					
Sistema de Mesa de Ayuda y Gestión de Incidentes					
Servicios Web de Información					
Plan de Implementación de Software Libre					

Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	2018	2019	2020	2021	2022
Plan Institucional de Seguridad de la Información	■				
Módulo de Recepción de Documentación Digital		■			
Sistema de Gestión Documental Digital.		■	■		
Sistema de Registro de Dictámenes			■		
Sistema para el Registro del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social.			■		

Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	2018	2019	2020	2021	2022
Sistema Integrado de Seguros de Alerta Temprana					
Sistema de Actualización de Información del Mercado de Seguros					
Módulo de Recopilación de Normativa					

7. Seguimiento y Evaluación

El seguimiento periódico se encuentra a cargo de la Dirección de Sistemas.

La evaluación, actualización y cambios están a cargo del Comité conformado por los Directores y Jefes de las diferentes unidades organizacionales.

8. Conclusiones

En consideración de las ventajas y beneficios que se obtienen a partir de la implementación de Gobierno Electrónico, es necesario considerar que el mismo es de gran importancia a nivel Institucional.

El Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, se convierte en la principal herramienta para poder planificar, ejecutar e implementar las diferentes actividades y proyectos de la Institución en los próximos años.

Todas las áreas de la Institución deben estar comprometidas e involucradas en las diferentes etapas de la implementación del mismo, ya que el éxito de la implementación se verá reflejado tanto a nivel interno como a nivel externo.