

La Paz, 04 de Abril de 2018
CITE: BOLTUR-GE-NE-N° 251/2018



Señor:
Nicolas Laguna Quiroga
Director General Ejecutivo
**AGENCIA DE GOBIERNO ELECTRONICO Y
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**
Presente.

REF. PRESENTACIÓN DE PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

De mi consideración:

Cumpliendo con la nota de fecha 29 de marzo de 2018 con cite AGETIC/NE/1660/2018, adjunto a la presente nota, el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico que la Empresa Estatal Boliviana de Turismo ha desarrollado.

Atendiendo a lo solicitado y esperamos cumplir con lo requerido, saludo a usted.

Atentamente,



Lic. Lourdes Omoya Venítez
GERENTE EJECUTIVA
"BOLTUR"

CFLF
Cc.: Archivo / GE
Adj.: Plan Implementación Gpb. Electrónico BOLTUR



BOLTUR

Empresa Estatal
Boliviana de Turismo

**PLAN DE IMPLEMENTACIÓN
DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

LA PAZ – BOLIVIA

2018

CONTENIDO

	PAG.
1. INTRODUCCIÓN.	3
2. ASPECTOS GENERALES.	4
2.1. ANTECEDENTES.	4
2.2. JUSTIFICACIÓN.	4
3. MARCO GENERAL.	5
3.1. AGENDA PATRIOTICA DEL BICENTENARIO.	5
3.2. GOBIERNO ELECTRONICO.	6
3.3. AMBITOS DE ACCIÓN.	7
4. MARCO NORMATIVO.	10
5. MODELO DE GESTIÓN.	11
6. CRONOGRAMA.	15

1. INTRODUCCIÓN

El Proceso de Cambio Político, Social y Económico que está viviendo el país liderado por el Presidente Evo Morales, plantea la necesidad de transformar la manera integral que el Estado se relacione con las tecnologías de la información y comunicación. En este sentido el Estado Plurinacional de Bolivia requiere construir una sólida estructura para el desarrollo de Gobierno Electrónico hacia un futuro marcado por la acelerada evolución de las tecnologías y la consolidación de la visión social, política y económica de la Constitución Política del Estado y la Agenda Patriótica 2025.

Este acceso a la tecnología y al internet, entre otras herramientas, constituye un derecho fundamental de las ciudadanas y ciudadanos. Asimismo, el Estado debe ser capaz de generar capacidades institucionales para la innovación, investigación y desarrollo de tecnologías relacionadas con Gobierno Electrónico.

En este sentido, el presente Plan busca en primer término cumplir con lo establecido en el Decreto Supremo N° 3251 del 12 de julio de 2017. En segundo lugar, plantea generar procesos innovadores para establecer las condiciones en este ámbito que permitan afrontar el horizonte de la Constitución Política del Estado y la Agenda Patriótica 2025. Y, finalmente, plantea un cambio de paradigma en la relación entre el Estado, la ciudadanía y las tecnologías de la información y comunicación. Posicionando al Estado como un actor fundamental en la concepción, desarrollo y operación de dichas tecnologías, en tanto motor de diversos procesos sociales y económicos. En este sentido, un conjunto de acciones coherentes y articuladas descritas en los tres ejes estratégicos centrales dotarán al país de las condiciones iniciales para transformar las bases 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 tecnológica necesaria para el Estado, pasando por los esquemas de interoperabilidad, 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 y simplificación de trámites, orientado fundamentalmente a fortalecer la calidad de los servicios que presta el Estado a las ciudadanas y ciudadanos. De igual forma, se enfoca en la dinamización y generación de nuevas oportunidades en el campo económico, a partir de la implementación de tecnologías de información y comunicación, en consonancia con la concepción del Estado como actor fundamental del desarrollo. El tercer eje, Gobierno Abierto y Participativo, busca consolidar y dinamizar diversos aspectos de la vida social, a través del acceso a los datos e información pública y la promoción de la participación y control social.

En conjunto, el presente plan establece las condiciones para la implementación de Gobierno Electrónico en el Estado para los siguientes años y una sólida base para el largo plazo, rumbo al bicentenario de la independencia.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. Antecedentes

El uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para fortalecer las capacidades e incrementar la 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. Muchas entidades públicas 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 de Tecnologías de la Información y Comunicación para el Desarrollo (ETIC) en 2005 y los esfuerzos realizados para la articulación de una Agenda Digital por parte de entidades públicas algunas veces y por la ciudadanía, en otras. Sin embargo, las iniciativas han sido dispersas y han quedado obsoletas debido a la construcción del Estado y al impulso social que transforma la estructura económica, social y política del país.

Por este motivo, acorde al mandato legal establecido en la Constitución Política del Estado (CPE), la Ley N° 164 y el D.S. 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 en su punto 4: soberanía tecnológica con identidad propia, enmarcados en los principios del Vivir Bien (SumajKawsay, Suma Qamaña, Ñandereko, TekoKavi, IviMaraei).

2.2. Justificación

Tanto el progreso del proceso revolucionario que transforma 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 no ha permitido que se generen procesos de interoperabilidad entre las entidades públicas, ha posibilitado la precariedad de la infraestructura tecnológica de la mayoría de las entidades públicas como del Estado en general, condiciones que han impedido el adecuado desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación como la limitación en las posibilidades de generar innovación y mejorar los servicios para la población.

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 las tecnologías de la información y comunicación en las entidades públicas y su utilización, tanto en la gestión administrativa como en el servicio a la población.

En la medida que las políticas asumidas han permitido democratizar el acceso a las tecnologías de la información y comunicación, el Estado puede ahora utilizar estas herramientas para atender eficientemente a las ciudadanas y ciudadanos. El momento actual se presenta como una oportunidad excepcional para profundizar y organizar el uso de tecnologías de la información y comunicación en el Estado. 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.

3. MARCO GENERAL

3.1. Agenda Patriótica del Bicentenario 2025

La Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, junto con la Constitución Política del Estado, se constituyen 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, en base a 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 entiende que los servicios básicos son derechos de las ciudadanas y ciudadanos y no un negocio orientado al lucro. En Bolivia, las telecomunicaciones forman parte de los servicios básicos. Por esta razón hacia el 2025 las telecomunicaciones deben ser de acceso universal y estar a disposición de la población, así como el agua potable o la energía eléctrica.

En este sentido, el presente plan propone mecanismos, políticas y normativa para avanzar hacia estas metas y mejorar las condiciones del Gobierno Electrónico, constituyéndose en la infraestructura gubernamental y en un lineamiento estratégico del mismo.

En segundo lugar, el punto cuarto de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 establece como meta la soberanía tecnológica. Esto implica reducir progresivamente 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 TIC. 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 y la tecnología, es decir 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 y la sociedad las capacidades necesarias.

De este modo, el presente plan establece directrices claras respecto al desarrollo de Gobierno Electrónico en el marco del Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos, estableciendo además un fuerte énfasis en el proceso de generación de capacidades en el Estado 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 de las políticas públicas está dada por las organizaciones sociales populares y la ciudadanía.

Sin duda la aplicación de TIC en general y de Gobierno Electrónico en particular contribuye 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 esté 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 y el desarrollo económico de la patria.

3.2. Gobierno Electrónico

El desarrollo del Gobierno Electrónico en Bolivia requiere establecerse en función a su conceptualización. Una primera aproximación conceptual de Gobierno Electrónico corresponde a las interacciones digitales entre el Estado y los ciudadanos; entre entidades públicas, el Estado y los servidores públicos y entre 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 públicas, 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 las bolivianas y bolivianos y generando nuevas iniciativas que permitan al país un mayor desarrollo y bienestar. Bajo este contexto jurídico y político, la noción de Gobierno Electrónico para el país debe comprender la implementación de tecnologías para el desarrollo productivo del país, con la participación protagónica de las empresas estratégicas del Estado.

Siguiendo los preceptos políticos y normativos de la Constitución Política del Estado que plantea que las telecomunicaciones, por tanto el Internet, son un derecho fundamental de las bolivianas y bolivianos, al igual que el agua, la electricidad, etc., 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 uso 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.

3.3. Ámbitos de acción

3.3.1. 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.

3.3.2. 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 la 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 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.

3.3.3. 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.

4. 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 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.

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 la Información y Comunicaciones (TIC).

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 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.

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. Garantiza y promueve 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. El 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”.

El 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. II. Generar mecanismos tecnológicos de participación y control social por parte de los ciudadanos, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos.

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° 28168, de 17 de mayo de 2005 que garantiza el derecho a la información, como derecho fundamental de toda persona y la transparencia en la gestión al poder ejecutivo.

Todos estos antecedentes constituyen la base sobre la que se construye el presente plan y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, 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.

5. MODELO DE GESTIÓN

El modelo de gestión contempla el desarrollo de estrategias que coadyuvan a la puesta en marcha del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico. A continuación se detalla el modelo de gestión y sus niveles de acción y los alcances que tendrá BOLTUR:

EJES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS
Gobierno Soberano	1. Infraestructura y Conectividad
	2. Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico
	3. Interoperatividad
	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 del Servicio al Público
	12. Entidades Territoriales Autónomas
Gobierno Abierto y Participativo	13. Transparencia y Datos Abiertos
	14. Participación y Control Social

A. Gobierno Soberano.

1. Infraestructura y Conectividad.

Se realizara la mejora de la infraestructura de red, cambiando la tecnología de FastEthernet a Gigaethernet, dando como resultado la mejora en velocidad de transmisión de datos.

Se realizara mejoras continuas a los equipos que dispone la institución, de acuerdo a los requerimientos que se necesite al paso del tiempo.

2. Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico.

Se coordinara con cada una de las áreas de BOLTUR para una investigación y obtener como resultado las necesidades y requerimientos de cada una de las mismas, y facilitar el manejo de herramientas en las cuales puedan realizar un mejor desempeño laboral.

Con los procedimientos que utilizan las áreas de BOLTUR que tienen contacto con las entidades del estado, se realizara un nuevo procediendo el cual se aplique en un sistema, acortando los tiempos, y según lo requerido para que ambas partes obtengan procesos de menor tiempo y sea efectivo.

3. Interoperabilidad.

La Empresa Estatal Boliviana de Turismo con mucha frecuencia tiende a socializar con todo su entorno, es por ello que se debe realizar un sistema el cual asocie a todo el personal el cual sea didáctico y de fácil uso.

La Interoperabilidad de la empresa de BOLTUR con las entidades en la actualidad es demasiado restringido, por seguridad de ambas partes, pero si se desarrolla una plataforma el cual cumpla, permita acortar los tiempos, agilice y sea efectivo en su uso, ayudara a que tanto la empresa de BOLTUR como las entidades puedan interactuar de una manera sencilla y segura.

4. Ciudadanía Digital.

Alimentar una plataforma con toda la información que se quiera mostrar al público en general, el cual sea didáctica y de fácil uso.

Crear una APP donde el ciudadano tenga toda la información el cual ofrece la Empresa de BOLTUR, como ser paquetes, imágenes, mapas y lugares territoriales.

5. Seguridad Informática y de la Información.

Se realizara el cierre de sitios web y de puertos lógicos que no se necesiten para evitar ataques informáticos, por otra parte cada equipo contara con software antivirus para evitar infecciones.

Proporcionar claves de acceso y niveles de usuario para evitar la manipulación indebida de información.

B. Gobierno Eficiente.

6. Simplificación de Trámites.

En la actualidad la Empresa consta con dos Sistemas Internos (Sistema de Correspondencia y Sistema de Intranet), el cual se encarga a tener digitalizado todos los documentos internos.

Adaptar en un futuro los sistemas internos de la Empresa de BOLTUR, para acortar tiempos con las entidades el cual se trabaja, para obtener documentación digitalizada y en un tiempo reducido, sin tener que hacer ningún trámite previo.

7. Gestión Pública.

Se analizara la implementación de una plataforma que pueda inter operar con los sistemas que nos brinde el Gobierno Electrónico que proporcione una información confiable en el menor tiempo posible.

8. Asesoramiento y Capacitación Técnica.

Capacitación sobre el uso de los nuevos sistemas implementados por el Gobierno Electrónico y los desarrollados en la institución.

Las capacitaciones se realizaran de acuerdo a los tipos de usuarios y los niveles de administración con los que se cuente.

9. Registros Públicos.

Implementar una base de datos en la cual se registren todos los clientes con los que trabaja la institución, esto dará como resultado un control más exacto con lo cual se podrá tomar decisiones sobre los clientes.

10. Servicios de Desarrollo Económico.

Se analizara la implementación de un sistema de pago sobre los servicios ofrecidos en la institución, en conjunto con el área de Marketing.

11. Calidad de Servicios Públicos.

Se realizara un control mediante encuestas y entrevistas el cual alimentara a un sistema logrando obtener datos estadísticos.

12. Entidades Territoriales Públicos

No se aplica por que no se cuenta con sucursales dentro o fuera de la ciudad.

C. Gobierno Abierto y Participativo.

13. Transparencia y datos abiertos.

Con los sistemas implementados se podrá realizar reportes en los cuales se podrá ver la información que se necesite de la empresa, la realización de estos reportes será según se necesite, con la información que se solicite.

De acuerdo a los reportes generados estos podrán ser almacenados según se necesite en medios de almacenamiento digital o también podrán ser impresos.

14. Participación y control social.

En uno de los sistemas implementados se tendrá una opción donde el público en general podrá dar su opinión, esto también servirá para hacer un control de calidad de los servicios que se prestan.

6. CRONOGRAMA.

Como se establece en el siguiente cronograma; el desarrollo de cada una de estas líneas estratégicas está en función a la presentación de un Plan Completo de Implementación de Gobierno Electrónico que BOLTUR encarará desde el 2019 hasta el 2025.

CRONOGRAMA DE DESARROLLO DE LÍNEAS ESTRATEGICAS

BOLTUR 2018

EIES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Gobierno Soberano	1. Infraestructura y Conectividad																				
	2. Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico																				
	3. Interoperatividad																				
	4. Ciudadanía Digital																				
Gobierno Eficiente	5. Seguridad Informática y de la Información																				
	6. Simplificación de Trámites																				
	7. Gestión Pública																				
	8. Asesoramiento y Capacitación Técnica																				
	9. Registros Públicos																				
	10. Servicios de Desarrollo Económico																				
Gobierno Abierto y Participativo	11. Calidad del Servicio al Público																				
	12. Entidades Territoriales Autónomas																				
	13. Transparencia y Datos Abiertos																				
	14. Participación y Control Social																				

No se aplica por que no se cuenta con sucursales dentro o fuera de la ciudad.