



La Paz, 11 de julio de 2018
Cite: EASBA-NE-GG-N° 658/2018



Señor:
Nicolás Laguna Quiroga
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO AGETIC
AGENCIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TECNOLOGÍAS
DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Presente.

REF.- REMISIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO
ELECTRÓNICO DE LA EMPRESA AZUCARERA SAN BUENAVENTURA

De mi mayor consideración:

Mediante la presente, y en atención a su nota AGETIC/NE/1566/2018 del 29 de marzo del año en curso, tengo a bien remitir el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico de la Empresa Azucarera San Buenaventura documento elaborado en el marco de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 y el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025.

Sin otro particular, saludo a usted con las consideraciones del caso.


Ramiro Lizendo Díaz
GERENTE GENERAL
Empresa Azucarera San Buenaventura



RLD/ECG/masch
Adj. Lo mencionado
CC. Archivo Correlativo GG
CC. Archivo GAF



**[PLAN INSTITUCIONAL
DE GOBIERNO
ELECTRONICO
(2017 - 2021)]**

PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA EMPRESA AZUCARERA SAN BUENAVENTURA 2017 – 2021

Tabla de Contenido

1. Introducción
2. Aspectos generales
 - 2.1. Marco conceptual
 - 2.1.1. Gobierno Electrónico
 - 2.1.2. Simplificación de trámites de atención al ciudadano
 - 2.2. Marco normativo
3. Lineamiento estratégico
 - 3.1. Plan de implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia
 - 3.1.1. Gobierno soberano
 - 3.1.2. Gobierno eficiente
 - 3.1.3. Gobierno abierto y participativo
 - 3.2. Ejes Estratégicos
 - 3.3. Orientación estratégica de la EASBA
 - 3.3.1. Misión
 - 3.3.2. Visión
 - 3.3.3. Objetivos estratégicos o acciones a medio plazo
 - 3.4. Objetivo institucional de Gobierno Electrónico
 - 3.4.1. Objetivo general
 - 3.5. Objetivos específicos
 - 3.6. Internet como medio para lograr la implantación de Gobierno Electrónico en la EASBA
 - 3.7. Metas
4. Líneas de acción
 - 4.1. Etapas para la implementación de Gobierno Electrónico
 - 4.1.1. Interacción
 - 4.1.2. Transacción
 - 4.1.3. Transformación
 - 4.2. Plazos para cumplimiento del plan
 - 4.3. Plan de acción
5. Metas
6. Seguimiento y Evaluación



PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA EMPRESA AZUCARERA SAN BUENAVENTURA 2017 – 2021

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, se establece entonces que los servicios básicos, constituyen derechos humanos y que por tanto su fin es social, son derechos de las ciudadanas y ciudadanos; las telecomunicaciones forman parte de estos derechos. Por esta razón las telecomunicaciones deben ser de acceso universal y estar a disposición de la población, al igual que cualquier otro servicio básico, como el agua potable o la energía eléctrica.

Por otro lado, la Ley N° 164, "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 del artículo 75, dispone que el nivel central del Estado promueva 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".

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.

Las políticas de transparencia y la mejora de los servicios están convirtiendo el gobierno en línea, en un medio para difundir y el acceso de los ciudadanos a la información y a los servicios que brinda cada entidad pública.

El Gobierno Electrónico está vinculado con los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de más y mejores servicios gubernamentales. En este entendido la Empresa Azucarera San Buenaventura - EASBA, en cumplimiento a la política nacional y lineamientos institucionales, desarrolla el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico, para desarrollar, implementar y gestionar el Plan de Gobierno Electrónico en la gestión institucional.

Este plan contiene una descripción de las acciones que la Empresa Azucarera San Buenaventura - EASBA, tiene previsto ejecutar en el periodo comprendido entre las gestiones 2017 – 2021.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. Marco conceptual

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

En ese marco se convierte en 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.

- a) 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.
- b) 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 Tecnologías de la Información y Comunicación 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.

Sin duda la aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC en general y de gobierno electrónico en particular contribuyen enormemente a alcanzar estos objetivos.

2.1.1. Gobierno Electrónico

Una de las grandes invenciones del ser humano al finalizar el siglo pasado, fue el sistema informático conocido comúnmente como "Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC", el pasar de la vieja máquina de escribir a una computadora personal, significó un gran avance y mucho más cuando se implementó el Internet.

La administración pública, ingresó en el mundo de las comunicaciones modernas, despertando el interés general y la búsqueda de mecanismos que, de una forma u otra, permitan el establecimiento del "Gobierno Electrónico". La ciudadanía exige que la administración pública le preste servicios de calidad, que se transparenten los actos de gobierno utilizando los medios de comunicación vigentes cada vez más.

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.

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

La implementación de la política de Gobierno Electrónico busca aprovechar de forma integral el potencial que las tecnologías de la información y comunicación ofrecen para mejorar la eficiencia y calidad de la administración pública, la simplificación de procesos y procedimientos, transparencia y participación y control social, y otros sectores como desarrollo productivo y servicios sociales, etc.



En este sentido, el presente plan ha delimitado tres ejes estratégicos y 10 líneas estratégicas.

Los ejes estratégicos son:

- Empresa Soberana
- Empresa Eficiente
- Empresa Participativa

El siguiente gráfico describe los ejes estratégicos y las líneas estratégicas, establecidas en el Plan de Implementación:



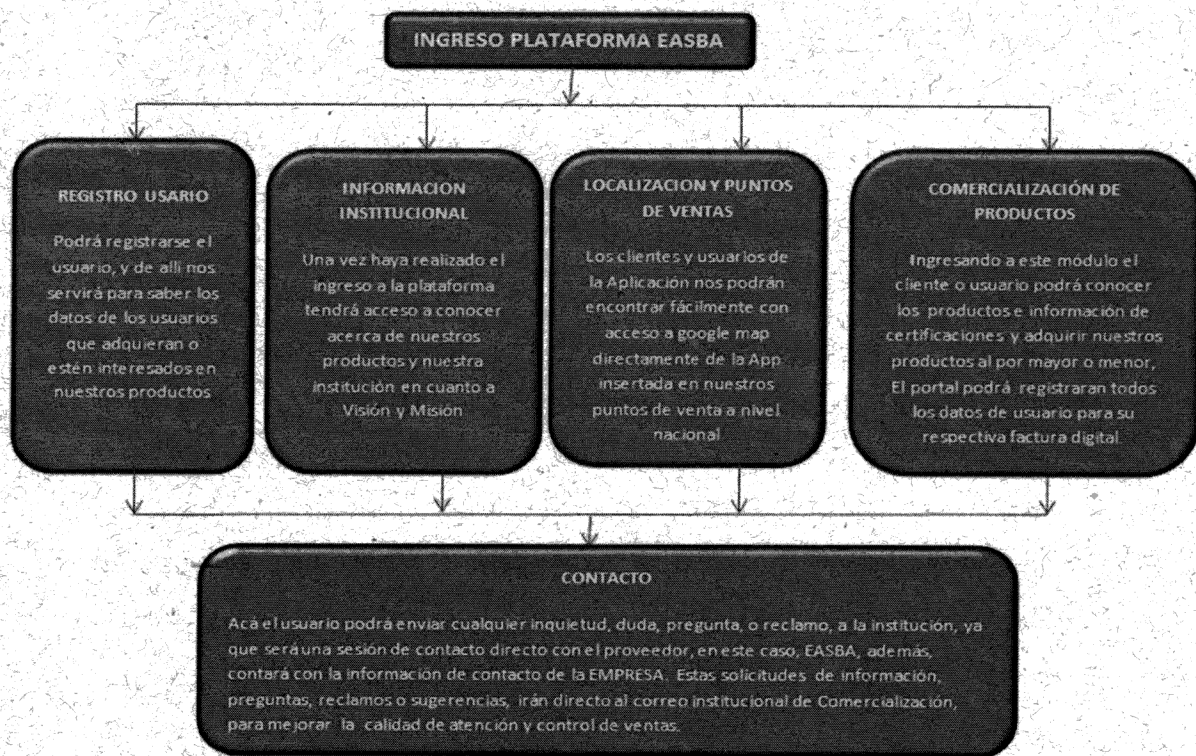
Fuente: Elaboración propia



2.1.2 Actores del Gobierno Electrónico

Gobierno Electrónico, en su sentido más amplio, se desarrolla principalmente sobre la base de cuatro actores: la ciudadanía, organizaciones o asociaciones ciudadanas, el sector privado, y el Estado.

De esta manera se pueden identificar diferentes relaciones a través de iniciativas de Gobierno Electrónico, las cuales pueden interactuar con la Empresa Azucarera San Buenaventura – EASBA para con los ciudadanos, empresas u operadores y otras instancias del aparato público e ingresar la plataforma EASBA:



Fuente: Elaboración propia



2.1.3. Simplificación de trámites de atención al ciudadano

En cuanto a trámites la Empresa Azucarera San Buenaventura – EASBA al ser una empresa estratégica, productiva e industrial se centra en la atención al cliente en cuanto a compras y ventas a la población en general. Por lo que se van a establecer plataformas de desarrollo tecnológico de servicio de Gobierno Electrónico que brinde la comodidad para la población en el marco de un servicio eficaz y eficiente para toda la población.

La política nacional establece que se desarrollen programas y proyectos de Gobierno Electrónico, los cuales puedan mejorar los procesos y procedimientos para la implementación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). De esta forma simplificar los trámites y mejorar los servicios en general de una manera adecuada con calidad, eficacia, transparencia y mejorando estos trámites en cuanto a tiempo y costos así facilitando los tramites a la ciudadanía.

2.2. Marco normativo

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

- La Constitución Política del Estado en el párrafo 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. En el párrafo II del artículo 103 establece 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° 031, Marco de Autonomías y Descentralización de 19 de julio de 2010, en 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 N° 164, Ley General de Telecomunicaciones de 8 de agosto de 2011: en el párrafo I del artículo 75 de la Ley de Tecnologías de Información y Comunicación, 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 párrafo 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, 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.
- 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).
- Ley N° 070: considera que para todos los niveles se debe 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". Asimismo "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, se establecen como objetivos del Gobierno Electrónico: 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. De la misma forma 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, pueblos y naciones indígena originario campesinos.
- Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017, que aprueba el *Plan de Implementación de Gobierno Electrónico* y el *Plan de Implementación de Software Libre*



y *Estándares Abiertos*, y establece aspectos adicionales para la implementación de ambos planes.

3. LINEAMIENTO ESTRATÉGICO

Se ha considerado como lineamientos institucionales para la elaboración del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico de la EASBA, los siguientes documentos de los cuales se considera ejes y líneas estratégicas:

3.1 Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 - 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia

El mismo plantea los siguientes ámbitos de acción:

3.1.1 Gobierno Soberano

La concepción de Gobierno Electrónico adecuada al horizonte de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, fundamentalmente a su cuarto punto: 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 entre el Estado y la sociedad.

Es fundamental la articulación y 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.

Indudablemente, 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.

3.1.2 Gobierno Eficiente

Para el Estado, en el marco de la política de Gobierno Electrónico, la característica de 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 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 una reingeniería de procesos, de la cultura organizacional de las entidades, que enfoque el trabajo al servicio del pueblo. 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.

Es así que este ámbito de 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, además, 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 mismo en la generación de desarrollo económico a partir de su propia interacción y 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.

3.1.3 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 de Bolivia 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 debe entenderse como 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 de sobre manera las perspectivas y horizontes de la burocracia estatal.

3.2 Ejes estratégicos

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico, busca aprovechar de forma integral el potencial que las tecnologías de la información y comunicación ofrecen para mejorar la eficiencia y calidad



de la administración pública, la simplificación de procesos y procedimientos, transparencia y participación y control social, y otros sectores como desarrollo productivo y servicios sociales, etc. En este sentido, este Plan ha delimitado los tres ejes estratégicos anteriormente citados y 14 líneas estratégicas:

| Ejes Estratégicos | Líneas Estratégicas |
|----------------------------------|---|
| 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. Aseoramiento y capacitación técnica |
| | 9. Registros públicos |
| | 10. Servicios 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 |

Fuente: Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017-2025 del Estado Plurinacional de Bolivia

3.3. Orientación estratégica de la EASBA

La Empresa Azucarera San Buenaventura – EASBA cuenta con el Plan Estratégico Empresarial 2017-2021 en el que se prioriza el incremento en la producción de caña de azúcar así como la generación de ingresos por concepto de comercialización de nuestros productos.

3.3.1. Misión

La misión institucional es: *producir, industrializar y comercializar caña de azúcar, azúcar y derivados, contribuyendo a la soberanía productiva, respetando la Madre Tierra.*

3.3.2. Visión

La visión de la empresa es *llegar a ser una empresa consolidada y de excelencia que contribuye al desarrollo productivo nacional.*

3.3.3. Objetivos estratégicos o acciones de mediano plazo

a) Acción de mediano plazo 1: alcanzar los niveles de producción de azúcar y derivados acorde con la capacidad instalada de la planta.



b) Acción de mediano plazo 2: ampliar y mejorar los canales de distribución de nuestros productos.

a) Acción de mediano plazo 3: mejorar la calidad de nuestros productos.

3.4 Objetivo institucional de Gobierno Electrónico

3.4.1. Objetivo general

El Decreto Supremo N°1793 establece los siguientes objetivos generales para la implementación de 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 en los procesos internos del gobierno, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación y otras herramientas.

II) Generar mecanismos tecnológicos de participación y control social, mediante el uso de TIC por parte de los ciudadanos, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos.

Por tanto el objetivo de la Empresa Azucarera San Buenaventura – EASBA en cuanto a Gobierno Electrónico es, modernizar y transparentar la gestión pública facilitando a la población nuestra oferta y distribución a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC, haciendo ágil el proceso de solicitud y compras de nuestros productos.

La EASBA al ser una empresa industrial productiva desarrollará un sistema que mejore en cuanto a la calidad de ventas y compras de parte de la población y la empresa.

3.5. Objetivos específicos

La EASBA plantea como objetivos específicos para la implementación de Gobierno Electrónico los siguientes objetivos:

- Desarrollar una gestión pública integrada y eficiente, orientada a la atención a la ciudadanía, a través de la implementación de herramientas de Gobierno Electrónico.



- Coadyuvar al desarrollo productivo del país, promoviendo la implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en ámbitos de la producción de azúcar y derivados.
- Aplicar en nuestros canales de distribución todas las herramientas tecnológicas disponibles, para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en relación al alcance del producto.
- Mejorar la calidad de nuestros productos a ser comercializados a través de nuestras herramientas informáticas basadas en los requerimientos y encuestas de nuestra población (información almacenada en nuestra base de datos).

3.6. Internet como medio para la implementación de Gobierno Electrónico en la EASBA

La EASBA a fin de entrar a la era digital e implementar nuevas tecnologías en cuanto a servicio de ventas y comercialización de nuestra empresa, pondrá a la disposición de la población general nuestros servicios mediante tecnologías digitales e inteligentes, así podrán acceder conocer y hasta comprar nuestros productos en nuestras plataformas digitales así facilitando y dando comodidad a nuestros clientes.

- Comercialización de nuestros productos por medio virtual, al tener una plataforma será fácil para nuestros clientes y población en general comprar y conocer los puntos de ventas además de poder comunicarse con el área de comercialización.
- Promover la producción de la caña de azúcar y derivados mediante automatización de procesos e incentivando como medio de información en nuestras plataformas.

4. LÍNEAS DE ACCIÓN

Con base en los ejes y líneas estratégicas, establecidas en el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017-2025 del Estado Plurinacional de Bolivia, la Empresa Azucarera San Buenaventura – EASBA, se ha propuesto alcanzar los objetivos estratégicos que se describen a continuación, en cada una de las áreas temáticas sobre las que tiene competencia.

En la siguiente tabla se relaciona la articulación entre la Estrategia del Plan Gobierno de Implementación de Gobierno Electrónico 2017-2025 del Estado Plurinacional de Bolivia, en



línea con los objetivos estratégicos institucionales, lo cual aporta a una gestión eficiente, transparente y participativa en pro del mejoramiento continuo de la entidad:

| Ejes estratégicos | Líneas Estratégicas | Acciones a mediano plazo | | |
|-------------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | Acción a mediano plazo 1 | Acción a mediano plazo 2 | Acción a mediano plazo 3 |
| | | ERP | CRM | DESARROLLO SISTEMAS |
| GOBIERNO SOBERANO | 1. Infraestructura y conectividad | | | |
| | 2. Desarrollo Tecnológico | | | |
| | 3. Desarrollo de Sistemas | X | X | X |
| | 4. Seguridad informática y de la información | | | |
| GOBIERNO EFICIENTE | 5. Gestión Pública | | | |
| | 6. Simplificación de Tramites | | | |
| | 7. Capacitación | X | X | X |
| | 8. Calidad | | | |
| GOBIERNO PARTICIPATIVO | 9. Transparencia | | | |
| | 10. Participación y control social | | | X |

4.1. Etapas para la Implementación de Gobierno Electrónico

Se plantea presencia en Internet a través de la difusión y socialización del portal web institucional y las plataformas virtuales. Se pretende poner a disposición la información de manera rápida y directa.

De acuerdo a la competencia de la Empresa, no existe mayor relación con ciudadanos y empresas u operadores, debido fundamentalmente a que la información disponible en línea, no posibilita la interacción ya que nuestra entidad es netamente productiva y empresa estratégica.

4.1.1. Interacción

En esta etapa, se posibilita una comunicación más directa e interactiva entre los ciudadanos, empresas y organismos gubernamentales con la EASBA. No solamente con la disponibilidad de información, sino que también podrán ser partícipes en cuanto al proceso de desarrollo de la empresa mediante plataformas digitales y establecer una comunicación con la población a través de mecanismos directos como correo electrónico, formularios en línea, formularios de comentarios, u otros.



4.1.2. Transacción

Se plantea, que una vez implementada la etapa anterior, que la EASBA brinde a los ciudadanos y población en general, la posibilidad de poder realizar compras o solicitudes de compras mediante estas plataformas, y la EASBA realizará el seguimiento de los mismos, y así ofrecer a la población en general nuestros servicios en línea, sin tener que apersonarse a dependencias de la EASBA. Los portales y plataformas virtuales estarán preparados para gestionar compras y ventas de los productos como un complemento de la atención en persona en las oficinas o puntos de ventas específicos.

4.1.3. Transformación

Para alcanzar esta etapa, la EASBA debe estar preparada para interactuar con la población en general. Debiendo modificar su estructura de datos, estilo de atención al público y el flujo de trámites, para proveer sus servicios de forma electrónica.

Asimismo, se debe fomentar y promover el uso de tecnologías de información y comunicación, para su gestión cotidiana.

4.2. Plazos para el cumplimiento del plan

Comprende la identificación de los proyectos tendientes a garantizar la implementación del Plan Institucional de Gobierno Electrónico y su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales específicos, en sus diferentes etapas.



| Desarrollo para la implementación de Gobierno Electrónico | Acción de mediano plazo 1 | Acción de mediano plazo 2 | Acción de mediano plazo 3 | Objetivo Institucionales Específicos de Gobierno Electrónico | Objetivo Institucionales Específicos de Gobierno Electrónico en la EASBA | Etapas de la PIGE en la EASBA | GESTIÓN | | | | |
|---|---------------------------|---------------------------|---------------------------|---|--|-------------------------------|---------|------|------|------|------|
| | | | | | | | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| GOBIERNO SOBERANO | X | X | | Se desarrollan tecnologías las cuales beneficien el interés común de la EASBA y la Población en general que mejoren en cuanto eficiencia y eficacia mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación. | Una plataforma la cual sea disponible y de acceso al público en general, la cual sea innovador además de tener las herramientas la cual mejoren los procesos de comercialización de los productos. | INTERACCION | 10% | 40 % | 25% | 25% | |
| GOBIERNO EFICIENTE | X | X | X | | | TRANSACCION | 25 % | 25% | 25% | 25% | |
| GOBIERNO PARTICIPATIVO | | | X | | | TRANSFORMACION | 25 % | 50% | 25 % | | |

Fuente: Matriz de Cumplimiento

4.3. Plan de acción

PLAN DE ACCION GOBIERNO ELECTRONICOEMAPA 2017-2021

| ACCIONES | LINEAS ESTRATEGICAS | METAS | PROYECTO | SITEMATIZACION | METAS EN PORCENTAJE | | | | | RESPONSABLES | INDICADOR | CLASIFICACION |
|--------------------|--|--|---|--|---------------------|------|------|------|------|---|---|-------------------------|
| | | | | | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | | | |
| GOBIERNO SOBERANO | Infraestructura y Conectividad | Disponibilidad de la información | Plan de adecuación y mejora de la infraestructura tecnológica | Diseño del plan de adecuación y mejoras en equipamiento y condiciones para el centro de cómputo, la red y los dispositivos Tecnológicos de EASBA | 20 | 80 | 0 | 0 | 0 | Área de Sistemas | INFORME DE AVANCE | GOBIERNO G-G |
| GOBIERNO SOBERANO | Desarrollo Tecnológico | Fortalecimiento Tecnológico | Implementación de seguridad perimetral y de acceso a las red bajo software libre | Análisis de la situación actual e implementación de mecanismos de seguridad acceso (firewall) y protección de la red. | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | Área de Sistemas | Area de sistemas informe de seguridad perimetral bajo software libre implementado | Gobierno-Gobierno G-G |
| GOBIERNO SOBERANO | Desarrollo de Sistemas y Seguridad informática y de la información | Interoperabilidad de nuestros Sistemas | Canal de comunicación cifrada de datos entre la planta industrial en San Buenaventura | Implementar redes de comunicación cifrada entre la oficina | 0 | 50 | 50 | 0 | 0 | Área de sistemas | Informes de Avance | Gobierno - Gobierno G-G |
| GOBIERNO EFICIENTE | Gestión Pública y Calidad de servicios | Disponibilidad de la información Interoperabilidad de nuestros Sistemas Conexión con sistemas externas | Núcleo de información centralizado por consultas externas | Análisis, desarrollo e implementación de un núcleo de información Centralizado para responder a requerimientos externos de | 0 | 20 | 40 | 60 | 0 | Área de 3 sistemas, Planificación, Comercialización | Informes de Avances | Gobierno - Gobierno G-G |



| | | | | | | | | | | | | |
|------------------------|--|---|---|---|-----|----|----|---|---|---|--------------------------|--------------------------|
| | | | | información de manera automática. | | | | | | | | |
| GOBIERNO EFICIENTE | Gestión Pública Y Simplificación de Tramites | Mejoras en los procesos internos | Herramienta informática para el manejo de correspondencia concluida SICOCO | Interacción de Firma digital sobre documentos dentro de manejo de correspondencia | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | Área de Sistemas | Informes de operatividad | Gobierno – Gobierno G-G |
| GOBIERNO EFICIENTE | Gestión Pública Y Simplificación de Tramites | Mejoras en los procesos internos | Herramientas informáticas para la mejora de control de Almacén y Activos Fijos SGCA | Integración y control de todos los elementos requeridos además de control de activos fijos en las oficinas de La Paz y la Planta industrial de San Buenaventura | 70 | 30 | 0 | 0 | 0 | Área Sistemas, Almacenes, Activos fijos | Informes y controles | Gobierno – Gobierno G-G |
| GOBIERNO EFICIENTE | Capacitación | Disponibilidad de la Información Mejoras en procesos Internos | Desarrollo y adquisición de un sistema integrado ERP para EASBA | Realizar un sistema en el desarrollo no adquisición de un sistema integrado, según sea el requerimiento constante en la implementación del sistema ERP para controlar y automatizar los procedimientos internos de la Planta industrial de San Buenaventura enlazada con La Paz | 20 | 70 | 10 | 0 | 0 | Área Sistemas, Almacenes Gerencia Industrial, Gerencia Agrícola, Gerencia Administrativa Financiera | Informes y Avances | Gobierno – Gobierno - GG |
| GOBIERNO PARTICIPATIVO | Participación y control social | Desarrollar Mecanismos que mejores intereses comunes entre la empresa y la Población en General | Plataforma de Comercialización y atención de usuario | Implementación de plataforma que mejore la producción y comercialización, la cual mejorar el servicio de venta de los productos ofrecidos por EASBA, e interactuar con el usuario para la comodidad en general de la Población. | 0 | 60 | 40 | 0 | 0 | Área Sistemas, Comercialización, | Informes y Avances | Gobierno – Gobierno - GG |

Fuente: Matriz de Plan de Acción, fuente: elaboración propia

5. METAS

La Empresa Azucarera San Buenaventura – EASBA tiene como meta la implantación de sistemas informáticos para mejorar la gestión administrativa así como sistematizar y mejorar la producción.



En cuanto a comercialización se pretende ampliar los canales de distribución oportuna de los productos a fin de que los mismos lleguen a los clientes y población en general mediante sistemas o aplicaciones específicos en comercialización.

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico permitirá identificar los logros alcanzados, así como las desviaciones a las metas y objetivos planteados, de tal manera que permitirá realizar las acciones necesarias.

Para el seguimiento del plan, se pretende habilitar herramientas que permitan monitorear el uso de los recursos y la ejecución de las metas y resultados planificados. Asimismo, se realizará periódicamente una evaluación de los resultados, apoyados en informes de avance, implementaciones, informes de conformidad y otros.

