



## EMTAGAS - TARIJA

Av. Gran Chaco S/N casi  
Av. Circunvalación.

**Telfs.:** (591 4) 6630330 |  
(591 4) 6630331 |  
(591 4) 6630332

**Fax.:** (591 4) 6630333

**ODECO:** (591 4) 6665592  
(591 4) 6639955

**EMERGENCIAS:** 177

## EMTAGAS - YACUIBA

C. Comercio entre Jacinto  
Delfín y Juan XXIII

**Telf.:** (591 4) 6830025  
**Cel.:** 78709107

## EMTAGAS - VILLA MONTES

C. Cochabamba entre Oruro e  
Ingavi.

**Telf.:** (591 4) 6722169  
**Cel.:** 78709112

## EMTAGAS - SAN LORENZO

C. Rodolfo esq. Teofilo Vaca

**Telf.:** (591 4) 6666300

**Cel.:** 78709224

## EMTAGAS - EL PUENTE

Av. Panamericana esq. 29 de  
Septiembre

**Telf.:** (591 4) 6133633  
**Cel.:** 78709222

## EMTAGAS - EL VALLE

C. Bolívar y Verduguera

**Telf.:** (591 4) 6666529

**Cel.:** 78709169

## EMTAGAS - ISCAYACHI

C. Tarija

**Cel.:** 78709223

## EMTAGAS - BERMEJO

C. Beni entre Cochabamba y  
Ameller

**Telf.:** (591 4) 6961909  
**Cel.:** 78709111

## EMTAGAS - ENTRE RÍOS

C. Sucre entre Canacho e  
Ingavi.

**Telf.:** (591 4) 6544051  
**Cel.:** 78709226

## EMTAGAS - PALOS BLANCOS

C. Calle Principal

**Cel.:** 78709225

## EMTAGAS - CARAPARI

C. 25 de Mayo entre Bolívar y  
Gral. Campero

**Cel.:** 68706662  
78709250

Tarija, 02 de Julio de 2018

**EMTAGAS/G.G/e.a.v./N° 286/2018**

Señor  
Nicolás Laguna Quiroga  
**DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO  
AGETIC**  
La Paz.-

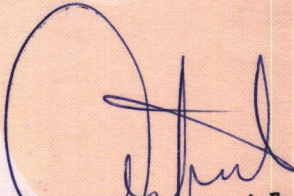
**Ref.: Presentación del Plan Institucional**

De mi mayor consideración:

A través de la presente, tengo a bien dar respuesta a su nota AGETIC/NE/1667/2018, con relación a lo citado en referencia, al respecto remito a usted el Plan de Gobierno Electrónico de la Empresa Tarijeña del Gas "EMTAGAS" de acuerdo al decreto supremo N° 3251, para su conocimiento y fines consiguientes.

Sin otro particular motivo, saludo a usted.

Atentamente.

  
Lic. Roger Antonio Almazán Farfán  
GERENTE GENERAL  
EMTAGAS

Adjunto: Lo citado  
c.c. Arch  
Gerencia General

¡Juntos por un  
Nuevo Tiempo!



## PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO DE LA EMPRESA TARIJEÑA DEL GAS EMTAGAS

### I. INTRODUCCION

La Empresa Tarijeña del Gas "EMTAGAS", fue creada según decreto supremo Nº 22048, del 03 de junio de 1988, que en su artículo segundo dice: *"Se reconoce a EMTAGAS la calidad de empresa Pública de Servicios descentralizada, con personalidad jurídica propia, autonomía de gestión económico – financiera, administrativa y técnica, con patrimonio propio, duración indefinida y jurisdicción en el Departamento de Tarija"*.

La Empresa Tarijeña del Gas (EMTAGAS), es una Sociedad conformada por entidades estatales, en la cual participa la Prefectura del Departamento de Tarija, Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos, la Honorable Alcaldía Municipal de la Provincia Cercado.

### II. VISION EN EL MARCO DEL GOBIERNO ELECTRONICO

#### Misión Institucional

*"Somos una empresa eficiente, eficaz, moderna y transparente, líder en el desarrollo del sector energético, a través de la integración del departamento de Tarija mediante el uso y consumo del Gas Natural brindando un servicio continuo y de calidad a las familias, con el compromiso y esfuerzo de sus recursos humanos."*

#### Visión

*"Empresa líder, en el mercado tarijeño, a través de la dotación de Gas Natural y construcción de redes y conexiones domiciliarias, con los más altos estándares de calidad, confiabilidad y seguridad, avalados y soportados por profesionales especializados, en armonía responsable con el ambiente y la comunidad"*.

### III. DIAGNOSTICO

Para la elaboración del plan de Gobierno Electrónico se realizó un análisis preliminar de la Empresa Tarijeña del Gas, determinándose los siguientes proyectos para los 3 ejes estipulados para su implementación

#### EJE 1. GOBIERNO SOBERANO.-

##### Línea estratégica 1. Infraestructura y conectividad

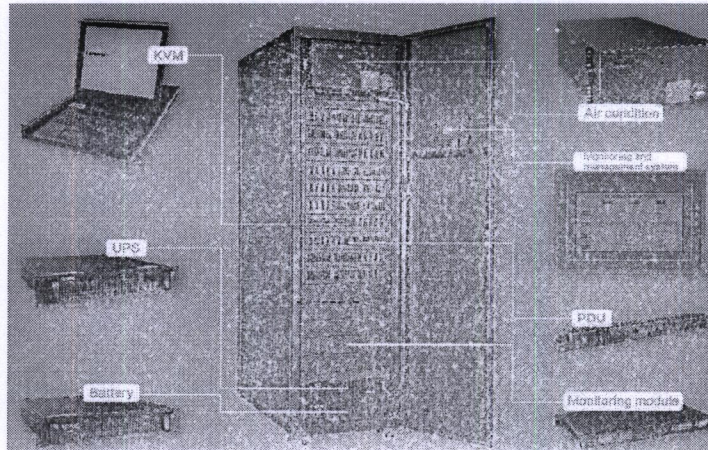
#### PROYECTOS

##### 1.1 Proyecto Centro de Datos de la Empresa Tarijeña del Gas

PROYECTO ETG – 1	CENTRO DE DATOS DE LA EMPRESA TARIJEÑA DEL GAS (2018-2021)
<b>OBJETIVO GENERAL</b> Centralizar la infraestructura de almacenamiento de bases de datos y servidores de procesamiento de datos en el Centro de Datos de la Empresa Tarijeña del Gas, para optimizar la inversión de recursos y acceso a la información de las diferentes regionales de nuestro departamento, siguiendo los lineamientos de soberanía tecnológica y uso Eficiente de recursos del Estado	
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Interconectar a todas las regionales del Departamento.</li><li>- Mejorar las comunicaciones y enlace de Datos</li><li>- Uso eficiente de los recursos de Telecomunicaciones e Información.</li></ul>	
<b>ALCANCE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Establecer un centro de datos de la empresa Tarijeña del Gas, para la centralización y procesamiento de datos al cual puedan conectarse las diferentes regionales y puntos de cobranza.</li></ul>	
<b>MARCO NORMATIVO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• DS 1793 Reglamentación de la LEY 164 de Telecomunicaciones</li><li>• DS 3251 Implementación del Plan de Gobierno Electrónico</li></ul>	
<b>PARTICIPANTES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Regionales del Departamento</li><li>• Puntos de Cobranza</li></ul>	
<b>REQUISITOS (PASOS PREVIOS)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diagnóstico de tecnología (servidores, equipos de red, VPN, internet, cableado, escritorios)</li><li>• Análisis de necesidades (personal, equipamiento y conectividad)</li></ul>	

## DISEÑO

- Diagrama del Centro de Datos Emtagas



PROYECTO ETG – 2	INTEGRACIÓN A LA RED ESTATAL AGETIC (2018-2019)
<b>OBJETIVO GENERAL</b> Integrar a la Empresa Tarijeña del Gas a la red estatal que proveerá los servicios de interoperabilidad y computación en la nube a todas las instancias de las entidades del Estado Plurinacional de Bolivia para facilitar el acceso a las plataformas de TI y dotar de capacidades de comunicación digital.	
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Conectar a la Empresa Tarijeña del gas con las entidades estatales.</li><li>- Conexión al Banco unión u entidades financieras, para el pago de tramites</li><li>- Otros.</li></ul>	
<b>ALCANCE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Compartir información digital y comunicaciones con ministerio de Hidrocarburos, ANH, YPFB, ministerio de economía y finanzas y ministerio de planificación.</li><li>- las diferentes instituciones del EPB para el intercambio de información y uso de servicios de TI.</li></ul>	
<b>MARCO NORMATIVO</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• LEY 146 (Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación)</li><li>• DS 1793 Reglamentación de la LEY 164 de Telecomunicaciones</li><li>• DS 3251 Implementación del Plan de Gobierno Electrónico</li></ul>	
<b>PARTICIPANTES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• AGETIC</li></ul>	
<b>REQUISITOS (PASOS PREVIOS)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diagnóstico de comunicaciones (Conectividad interna y externa)</li><li>• Análisis de necesidades de equipamiento de personal y tecnológico</li></ul>	

## **Línea estratégica 2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico**

**2.1 Desarrollo de una herramienta de análisis de información de facturación (2019-2020).**

**2.2 Desarrollo de herramientas de lectura de medidores (2020-2022).**

**2.3 desarrollo de una herramienta para la georreferenciación de usuarios (2022-2024).**

**2.4 Desarrollo de herramientas de control en línea para el servicio técnico, servicio comercial y atención al usuario (2019-2020)**

## **Línea estratégica 3. Interoperabilidad**

**3.1 Proyecto publicación y consulta del importe del pago del servicio de gas (2018-2021)**

Publicación de los datos del consumo de gas de los usuarios en la plataforma de interoperabilidad, mediante el establecimiento de los webservices para la consulta a nuestro sistema de facturación.

### **Pasos previos:**

- Diagnóstico de registros de los usuarios
- Análisis estructura de datos única
- Desarrollo de servicios web para compartir información y definición de políticas de acceso.

## **Línea estratégica 4. Ciudadanía digital**

**4.1 Proyecto autenticación unificada plataformas de la AE mediante ciudadanía digital.**

Implementación de plataforma de atención a los usuarios de la empresa Tarijeña del gas online (web, app smartphone) (2019-2023).

### **Pasos previos:**

- Diagnostico al acceso y plataformas de la empresa Tarijeña del Gas
- Análisis de necesidades y tecnologías
- Elaboración proyecto de acceso unificado.

## **Línea estratégica 5. Seguridad informática y de la información**

**5.1 Proyecto de elaboración del Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI)**

### **Pasos previos:**

- Diagnóstico del estado de seguridad de la información
- Definición de alcance del PISI
- Elaboración PISI

## **EJE 2. GOBIERNO EFICIENTE**

### **Línea estratégica 6. Simplificación de trámites**

#### **6.1 Proyecto plataforma de atención al Cliente**

1. Módulo de solicitud de nuevas instalaciones
2. Módulo de programación de habilitación del servicio
3. Módulo de programación de inspección técnica

La plataforma de atención recibe todas las solicitudes externas para su gestión interna mediante un portal web de acceso a la población.

Pasos previos:

- Relevamiento de trámites, procesos de atención a la ciudadana en todas las áreas de la dirección comercial.
- Diseño plataforma de atención al usuario con flexibilidad para creación de trámites.
- Implementación plataforma (Definir recursos necesarios).

### **Línea estratégica 7. Gestión pública**

#### **7.1 Proyecto digitalización de la jefatura de planificación.**

Establecer una plataforma de control y seguimiento de proyectos

Pasos previos:

- Relevamiento de información, procesos internos y proyectos
- Diseño plataforma de gestión de proyectos.
- Implementación plataforma (Definir recursos necesarios)

### **Línea estratégica 8. Asesoramiento y capacitación técnica**

#### **8.1 Proyecto de fortalecimiento y reestructuración de la unidad de sistemas**

Pasos previos:

- Relevamiento de información
- Diagnóstico de conocimiento sobre TIC por parte de los funcionarios
- Definir el alcance y nivel requerido
- Diseño de procedimiento y funciones
- Capacitación en proyectos de gobierno electrónico (Definir recursos necesarios)

### **Línea estratégica 9. Registros públicos**

No aplica

### **Línea estratégica 10. Servicios de desarrollo económico**

No aplica

## **Línea estratégica 11. Calidad de los Servicios Públicos**

### **11.1 Proyecto "Bolivia a tu servicio"**

Implementar una plataforma de atención de quejas de los ciudadanos para mejorar los estándares de atención de nuestros usuarios.

Pasos previos:

- Diagnóstico de los actuales sistemas de quejas y denuncias implementado ODECO
- Diagnóstico de satisfacción de los ciudadanos del actual sistema
- Elaboración de la propuesta de la plataforma

## **Línea estratégica 12. Entidades territoriales autónomas**

### **12.1 Plataforma de coordinación con el gobierno autónomo del departamento de Tarija**

Pasos previos:

- Diagnóstico del estado de situación de la coordinación con los gobiernos autónomos
- Análisis de necesidades
- Elaboración del proyecto (presupuesto)

### **12.2 Plataforma de comunicación e intercambio de documentos con gobiernos autónomos y otras instituciones del sector.**

Pasos previos:

- Diagnóstico del estado de situación del intercambio de documentos con los gobiernos autónomos y otras instituciones
- Análisis de necesidades y competencias
- Elaboración del proyecto (presupuesto)

## **EJE 3. GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO**

## **Línea estratégica 13. Transparencia y datos abiertos**

**13.1 Proyecto de publicación de informes, memorias, resoluciones ministeriales, información financiera en formato de datos abiertos.**

Pasos previos:

- Diagnóstico de información actualmente publicada
- Análisis de información de interés ciudadano que debería ser publicada
- Elaboración del proyecto

## Línea estratégica 14. Participación y control social

### 14.1 Proyecto de control social de proyectos

Tiene el fin de otorgar a los ciudadanos mecanismos para que puedan verificar el avance de los diferentes proyectos

Pasos previos:

- Diagnóstico del actual control social
- Análisis de seguimiento requerido por el ciudadano
- Elaboración del proyecto

#### IV. DEFINICION DE RESULTADOS Y METAS INSTITUCIONALES EN EL GOBIERNO ELECTRONICO

En función al análisis previo de la empresa Tarijeña del gas y al diagnóstico actual que realizaremos para cada una de las líneas estratégicas para el cumplimiento del gobierno electrónico es que se pretenden obtener los siguientes resultados.

Eje/lineamientos	RESULTADOS ESPERADOS	METAS 2025
Gobierno Soberano	Contar con toda la infraestructura necesaria para la implementación de un centro de datos (data center) que integre de manera eficiente las comunicaciones, servicios informáticos y almacenamiento de información de la empresa tarijeña del gas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementación de tecnologías de comunicación.</li><li>• Implementación de sistemas de información.</li></ul>
Gobierno Eficiente	Implementación de los sistemas de información para optimizar los procesos internos y externos mejorando de esta manera la calidad de atención a los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reingeniería de procesos</li><li>• Simplificación de tramites</li><li>• Implementación de programas para la atención de la población</li></ul>
Gobierno Abierto y Participativo	Realización de un diagnóstico de la información para la implementación de herramientas de Gobierno Electrónico, en los procesos de gestión participativa y control social	Conexión al sistema de gobierno electrónico



**V. PROGRAMACION**

EJE	LÍNEA ESTRATÉGICA	PROGRAMA/PROYECTO	Área Responsable	Cronograma						
				2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
EJE 1. Gobierno Soberano	Línea estratégica 1. Infraestructura y conectividad	1.1 Proyecto Centro de Datos de la Empresa Tarijeña del Gas	Dirección Administrativa y Financiera		x	x	x	x		
		1.2 Integración a la red estatal AGETIC (2018-2019)	Dirección Administrativa y Financiera	x	x	x				
	Línea estratégica 2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	2.1 Desarrollo de una herramienta de análisis de información de facturación (2019-2020).	Dirección Comercial		x	x				
		2.2 Desarrollo de herramientas de lectura de medidores (2020-2022).	Dirección Comercial			x	x	x		
		2.3 desarrollo de una herramienta para la georreferenciación de usuarios (2022-2024).	Dirección Técnica				x	x	x	x
		2.4 Desarrollo de herramientas de control en línea para el servicio técnico, servicio comercial y atención al usuario (2019-2020)	Dirección Comercial		x	x				
	Línea estratégica 3. Interoperabilidad	3.1 Proyecto publicación y consulta del importe del pago del servicio de gas (2018-2021)	Dirección Comercial y Dirección Administrativa y Financiera	x	x	x				
	Línea estratégica 4. Ciudadanía digital	4.1 Proyecto autenticación unificada plataformas de la AE mediante ciudadanía digital.	Dirección Comercial		x	x				
	Línea estratégica 5. Seguridad informática y de la información	5.1 Proyecto de elaboración del Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI)	Dirección Administrativa y Financiera, Unidad de Sistemas		x	x				
	EJE 2. Gobierno Eficiente	Línea estratégica 6. Simplificación de trámites	Proyecto plataforma de atención al Cliente	Dirección Comercial	x	x	x			
Línea estratégica 7. Gestión pública		7.1 Proyecto digitalización de la jefatura de planificación.	Jefatura de Planificación		x	x				
Línea estratégica 8. Asesoramiento y capacitación técnica		8.1 Proyecto de fortalecimiento y reestructuración de la unidad de sistemas	Dirección Administrativa y Financiera, Unidad de Sistemas	x	x					

	Línea estratégica 9. Registros públicos	No aplica									
	Línea estratégica 10. Servicios de desarrollo económico	No aplica									
	Línea estratégica 11. Calidad de los Servicios Públicos	11.1 Proyecto "Bolivia a tu servicio"	Dirección Comercial Odeco	x	x						
	Línea estratégica 12. Entidades territoriales autónomas	12.1 Plataforma de coordinación con el gobierno autónomo del departamento de Tarija	Dirección Administrativa y Financiera, Unidad de Sistemas	x	x						
		12.2 Plataforma de comunicación e intercambio de documentos con gobiernos autónomos y otras instituciones del sector.	Jefatura de Planificación Unidad de Sistemas		x	x	x				
EJE 3. Gobierno Abierto y Participativo	Línea estratégica 13. Transparencia y datos abiertos	13.1 Proyecto de publicación de informes, memorias, resoluciones ministeriales, información financiera en formato de datos abiertos.	Auditoría		x	x					
	Línea estratégica 14. Participación y control social	14.1 Proyecto de control social de proyectos	Dirección Técnica	x	x	x	x				

Las áreas identificadas como responsables de los proyectos, para la operativización de los mismos deberán incluir los mismos dentro su plan operativo anual en la gestión que corresponda, asimismo deberán considerar los recursos necesarios, para su implementación.

## VI. SEGUIMIENTO Y EVALUACION

La AGETIC es la entidad responsable de evaluar y realizar el seguimiento a la calidad y eficiencia de los servicios de Gobierno Electrónico y monitorear el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico por tanto, el seguimiento y evaluación se centrarán en el cumplimiento de metas, resultados, líneas estratégicas definidas en el marco de los ejes: Gobierno Soberano, Gobierno Eficiente y Gobierno Abierto y Participativo.

Las entidades públicas informarán anualmente del avance de la implementación de Gobierno Electrónico en sus instituciones a través de la presentación de un informe que identifique y cubra todos los aspectos de Gobierno Electrónico.

## **RESUMEN DECRETO SUPREMO 3251**

### **EJE 1. Gobierno Soberano**

#### **Línea estratégica 1. Infraestructura y conectividad**

##### **Objetivo**

El objetivo de esta línea estratégica es contar con una infraestructura soberana de red y centros de datos que integre de manera eficiente las comunicaciones, servicios informáticos y almacenamiento de información de las entidades públicas a nivel nacional y facilitar el acceso a medios tecnológicos y servicios de Gobierno Electrónico de manera asequible a toda la población.

##### **Resultados**

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

#### **Línea estratégica 2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico**

##### **Objetivo**

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

##### **Resultados**

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

#### **Línea estratégica 3. Interoperabilidad**

##### **Objetivo**

Establecer la infraestructura y los mecanismos técnicos y legales necesarios para asegurar el intercambio de datos e información dentro del Estado y con la ciudadanía.

##### **Resultados**

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

#### **Línea estratégica 4. Ciudadanía digital**

##### **Objetivo**

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

Mediante esta plataforma, el ciudadano podrá realizar la gestión de trámites, interactuar con el Estado con distintos fines y acceder a un buzón digital, que contendrá documentos e información personal que la persona requiera. La ciudadanía digital se convertirá en la plataforma de interacción entre los ciudadanos y las entidades públicas en sus relaciones cotidianas, facilitando la realización de trámites en línea, como la participación y control social, a través de medios digitales.

##### **Resultados**

- Una plataforma de ciudadanía digital que interopera con distintos servicios Electrónicos del Estado.

#### **Línea estratégica 5. Seguridad informática y de la información**

##### **Objetivo**

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

##### **Resultados**

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

## **EJE 2. Gobierno Eficiente**

### **Línea estratégica 6. Simplificación de trámites**

#### **Objetivo**

Simplificar para la ciudadanía la realización de trámites, a través de la reingeniería de los procesos y procedimientos internos de las entidades públicas, y del uso de herramientas

#### **Resultados**

- Trámites, procesos y procedimientos de entidades públicas han sido simplificados.
- Un portal único de trámites en línea. De Gobierno Electrónico, bajo los principios de calidad, eficiencia y transparencia, con la finalidad de reducir los costos, tiempos y pasos

### **Línea estratégica 7. Gestión pública**

#### **Objetivo**

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

#### **Resultados**

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

### **Línea estratégica 8. Asesoramiento y capacitación técnica**

#### **Objetivo**

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

Se desarrollarán programas de capacitación orientados a los funcionarios y funcionarias de las entidades públicas, en temas de planificación e implementación de proyectos de Gobierno Electrónico, seguridad de la información, interoperabilidad, entre otros.

#### **Resultados**

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

## **Línea estratégica 9. Registros públicos**

### **Objetivo**

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

### **Resultados**

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

## **Línea estratégica 10. Servicios de desarrollo económico**

El Estado se fundamenta en la participación activa y vigorosa del mismo en la economía, en este sentido, se busca promover el desarrollo económico mediante el uso de las TIC en la implementación de procesos que permitan agilizar los flujos económicos y mejorar las capacidades de las economías sociales y comunitarias en su integración en la economía plural. Para el cumplimiento de este objetivo se busca apoyar a las unidades económicas productivas facilitando el comercio y pago electrónico y el desarrollo de las mismas.

### **10.1. Comercio y pagos electrónicos**

#### **Objetivo**

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

#### **Resultados**

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

### **10.2. Empresa digital**

#### **Objetivo**

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

#### **Resultados**

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

### **10.3. Apoyo a la economía social y comunitaria**

#### **Objetivo**

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

#### **Resultados**

- Desarrollo de aplicaciones básicas de manejo de negocio para actores de la economía social y comunitaria.
- Realización de cursos y talleres de capacitación en TIC para los actores de la economía social y comunitaria.

### **Línea estratégica 11. Calidad de los Servicios Públicos**

#### **Objetivo**

Proveer servicios públicos a la población con calidad y calidez.

Se desarrollará una plataforma que centralice la atención de reclamos sobre los servicios que brinda el Estado. Toda la información solicitada o reclamo hecho mediante la plataforma deberá ser respondida por el Estado en plazos legalmente establecidos en la normativa pertinente.

#### **Resultados**

- Estrategias, normativas, estándares y herramientas establecidos con el fin de mejorar la calidad de los servicios.
- Plataforma y canales de atención de reclamos para la ciudadanía implementados.

### **Línea estratégica 12. Entidades territoriales autónomas**

#### **Objetivo**

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

#### **Resultados**

- Espacios de interacción y mecanismos de interoperabilidad establecidos entre las ETA y el nivel central del Estado, y entre sí mismas.
- Gobiernos subnacionales con capacidades institucionales suficientes para Implementar políticas de Gobierno Electrónico a través del uso de tecnologías de la información y comunicación.

### **EJE 3. Gobierno Abierto y Participativo**

#### **Línea estratégica 13. Transparencia y datos abiertos**

Uno de los aspectos fundamentales del Gobierno Electrónico es el acceso a la Información pública, debido a que es un derecho fundamental de todas las bolivianas y bolivianos, que se constituye en la herramienta básica para el ejercicio de la participación ciudadana responsable, fortaleciendo la transparencia de las acciones del Estado. En este sentido, se llevarán a cabo acciones que aprovechen las potencialidades de las TIC en el desarrollo de canales y medios que faciliten el ejercicio de este derecho a la población. Asimismo, se procurará que no solo se pueda acceder a la información, sino también, reutilizarla y distribuirla a través de la estandarización de formatos que permitan la generación de valor a la información pública.

##### **13.1. Transparencia**

###### **Objetivo**

Fortalecer las estrategias y el principio de transparencia del Estado mediante herramientas de Gobierno Electrónico y tecnologías de información y comunicación, en el marco del derecho de acceso a la información.

###### **Resultados**

- Información publicada en medios electrónicos por las entidades públicas.
- Estándares técnicos de gestión y publicación de la información pública establecida.

##### **13.2. Datos Abiertos**

###### **Objetivo**

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

###### **Resultados**

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

#### **Línea estratégica 14. Participación y control social**

###### **Objetivo**

Profundizar, a través del uso de herramientas de Gobierno Electrónico, los procesos de gestión participativa y control social de la ciudadanía en temas de interés, generando una mayor interacción de diálogo entre la población y el Estado.

###### **Resultados**

- Canales de participación ciudadana mediante medios electrónicos implementados.