



COCHABAMBA
Gobierno de la Ciudad

Cochabamba, 29 de junio de 2018

G.A.M.C N° 507



Señor:
Nicolás Laguna Quiroga
Director de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación AGETIC
La Paz.-

REF.: REMITE "PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL MUNICIPIO DE COCHABAMBA"

De mi mayor consideración:

Mediante la presente, tengo a bien remitir en formato impreso y medio digital el "PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE COCHABAMBA", aprobado mediante Decreto Edil, dando cumplimiento a la Disposición Transitoria segunda del Decreto Supremo N° 3251, de fecha 12 de Julio de 2017.

Agradeciendo de antemano su gentil deferencia, saludo a usted con las consideraciones de mayor respeto personal.

Atentamente.


Dra. Karen Melissa Suárez Alba
ALCALDESA SUPLENTE TEMPORAL
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL
DE COCHABAMBA



Adj. Fs. 5, 1 anillado a fs. 41, 1 CD
C.c. Arch.



Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba

DECRETO EDIL N° 053/2018

Cochabamba, 02 JUL 2018

CONSIDERANDO: Que, la Constitución Política del Estado, establece:

Artículo 20, numeral I. Toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

Artículo 103, numeral II. El Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

Artículo 297, parágrafo I. Las competencias definidas en esta Constitución son:

2. Exclusivas, aquellas en las que un nivel de gobierno tiene sobre una determinada materia las facultades legislativa, reglamentaria y ejecutiva, pudiendo transferir y delegar estas dos últimas.

3. Concurrentes, aquellas en las que la legislación corresponde al nivel central del Estado y los otros niveles ejercen simultáneamente las facultades reglamentaria y ejecutiva.

Artículo 299, parágrafo II. Las siguientes competencias se ejercerán de forma concurrente por el nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas:

3. Ciencia, tecnología e investigación

Artículo 302, parágrafo I. Son competencias exclusivas de los gobiernos municipales autónomos, en su jurisdicción:

25. Centros de información y documentación, archivos, bibliotecas, museos, hemerotecas y otros municipales.

Artículo 410, parágrafo II. La Constitución es la norma suprema del ordenamiento jurídico boliviano y goza de primacía frente a cualquier otra disposición normativa. El bloque de constitucionalidad está integrado por los Tratados y Convenios internacionales en materia de Derechos Humanos y las normas de Derecho Comunitario, ratificados por el país. La aplicación de las normas jurídicas se regirá por la siguiente jerarquía, de acuerdo a las competencias de las entidades territoriales:

4. Los decretos, reglamentos y demás resoluciones emanadas de los órganos ejecutivos correspondientes.

Que, la Ley General N° 164 de 8 de agosto de 2011 de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación dispone:

Artículo 71. (Prioridad Nacional). Se 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.

Artículo 75. (Gobierno Electrónico), numeral I. 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.

Artículo 76. (Alcance). 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.



Violeta L. Veizaga Zurita
ABOGADA VENTANILLA DE TRÁMITES
ESTAMPILLA LEGALIZADA
Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba





Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba

Artículo 77. (Software Libre), numeral I. Los Órganos Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Electoral en todos sus niveles, promoverán y priorizarán la utilización del software libre y estándares abiertos, en el marco de la soberanía y seguridad nacional.

Que, la Agenda Patriótica 2025 13 Pilares de la Bolivia Digna y Soberana señala que:
2. Socialización y Universalización de los Servicios Básicos con Soberanía para Vivir Bien.

4. Soberanía Científica y Tecnológica con Identidad Propia.

11. Soberanía y Transparencia en la Gestión Pública bajo los Principios de No Robar, No Mentir y No ser Flojo.

Que, el Decreto Supremo N°1793, de 13 de noviembre de 2013 estipula:

Artículo 16. (Plan de Implementación del Gobierno Electrónico), numeral I. 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

II. La ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico, estará a cargo de las entidades públicas del Estado.

III. El seguimiento a la ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico estará a cargo de la ADSIB en coordinación con cada entidad de la administración pública del Estado.

Artículo 17. (Objetivo del Gobierno Electrónico), 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.

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.

Que, el Decreto Supremo N° 1874 de 23 de enero de 2014 dispone:

Artículo 2. (Modificaciones). II. Se incorpora el inciso q) en las atribuciones de la Ministra(o) de Planificación del Desarrollo, señaladas en el Artículo 46 del Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero de 2009 y complementadas por el Artículo 7 del Decreto Supremo N° 0429, de 10 de febrero de 2010, con el siguiente texto:

"q) Elaborar en coordinación con las Carteras de Estado e instituciones competentes, el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia y; el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos para los Órganos Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Electoral en todos los niveles del Estado Plurinacional de Bolivia, así como de su permanente actualización".

III. Se incorpora el inciso e) en las atribuciones de la Viceministra(o) de Planificación Estratégica del Estado, establecidas en el Artículo 49 del Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero de 2009 y modificadas por el Artículo 8 del Decreto Supremo N° 0429, de 10 de febrero de 2010, con el siguiente texto:

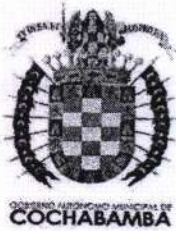
"e) Proponer, promover, gestionar y articular el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos y su permanente actualización para los Órganos Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Electoral, en todos los niveles del Estado Plurinacional de Bolivia; en coordinación con las instancias competentes".

Que, el Decreto Supremo N° 27330 prescribe:

Artículo 1. (Objeto). Se declara como prioridad nacional e interés público la Simplificación de Trámites, con la finalidad de agilizar, optimizar tiempos y reducir costos de los mismos.


Violeta L. Veizaga Zurita
ABOGADA VENTANILLA DE TRÁMITES
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE COCHABAMBA
VEN PANILLA ÚNICA DE TRÁMITES
COPIA LEGALIZADA





Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba

Artículo 2. (Ámbito de Aplicación). La Simplificación de Trámites se aplicará en la Administración Pública Central y Departamental, y se promoverá en los Gobiernos Municipales. A tal efecto los Ministros de Estado, Prefectos de Departamento y demás autoridades del sector público deberán tomar las previsiones para encaminar los procesos correspondientes, en un plazo no mayor a 60 días.

Que, el Decreto Supremo N° 27329 describe:

Artículo 1. (Objeto). El presente Decreto Supremo tiene por objeto el de procurar la Transparencia y Acceso a la Información Gubernamental.

Artículo 2. (Transparencia y Acceso a la Información Gubernamental). Para procurar la Transparencia y Acceso a la Información Gubernamental:

- Se reconoce y se busca lograr el respeto al acceso a la información a todas las personas, con el propósito de buscar, recibir, acceder y difundir información pública, como un derecho y un requisito indispensable para el funcionamiento y fortalecimiento de la democracia.
- El acceso a la información debe ser asegurado a todas las personas sin distinción, porque provee el insumo básico para el ejercicio de su propia ciudadanía.

Que, la Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización "Andrés Ibáñez", dispone: Artículo 34. (Gobierno Autónomo Municipal). El Gobierno Autónomo Municipal está constituido por:

II. Un Órgano Ejecutivo, presidido por una Alcaldesa o un Alcalde e integrado además por autoridades encargadas de la administración, cuyo número y atribuciones serán establecidos en la carta orgánica o normativa municipal. La Alcaldesa o el Alcalde será elegida o elegido por sufragio universal en lista separada de las concejales o concejales por mayoría simple.

Que, la Ley N° 482, de 09 de enero de 2014, de Gobiernos Autónomos Municipales establece:

Artículo 4. (Constitución del Gobierno Autónomo Municipal). I. El Gobierno Autónomo Municipal está constituido por:

b) Órgano Ejecutivo.

Artículo 13 (Jerarquía Normativa Municipal). La normativa Municipal estará sujeta a la Constitución Política del Estado. La jerarquía de la normativa municipal, por órgano emisor de acuerdo a las facultades de los Órganos de los Gobiernos Autónomos Municipales, es la siguiente:

Órgano Ejecutivo:

b) Decreto Edil emitido por la Alcaldesa o el Alcalde Municipal conforme a su competencia.

Artículo 26 (Atribuciones de la Alcaldesa o el Alcalde Municipal). La Alcaldesa o el Alcalde Municipal, tiene las siguientes atribuciones:

5. Dictar Decretos Ediles.

Que, Ley Municipal N° 0026/2014, de 09 de abril de 2014, de Ordenamiento Jurídico y Procedimiento Legislativo Municipal dispone:

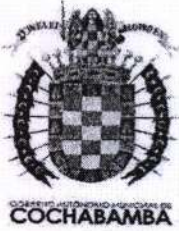
Artículo 9. (Fuentes de Emisión de Disposiciones Municipales). II. El Órgano Ejecutivo Municipal en el ejercicio de sus competencias y atribuciones emite las siguientes disposiciones Jurídicas Municipales:

2. Decreto Edil

Artículo 26. (Decreto Edil). Es el instrumento normativo expreso que la Máxima Autoridad Ejecutiva del Órgano Ejecutivo dicta conforme sus competencias y atribuciones para determinados asuntos administrativos...



Violeta Enríquez Zurita
ABOGADA EN TRÁMITES
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE COCHABAMBA
COPIA LEGALIZADA



Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba

Artículo. 27. (Procedimiento Administrativo Municipal). Los Decreto Ediles dictados por el Alcalde o Alcaldesa Municipal, se sujetarán a las normas de Procedimientos Administrativos vigentes para el ejercicio institucional de las competencias establecidas por la Constitución Política del Estado, disposiciones legales vigentes y la presente Ley.

Que, Alejandra Céspedes Ledezma, Rodrigo Sainz Pereira y Rodolfo Antonio Ferrufino Fernández, Abogada de la Secretaría de Gobernabilidad, Jefe Departamento Gobierno Electrónico y Secretario Municipal a.i. de Secretaría de Gobernabilidad, por Informe SGB. N° 00467/2018 de 13 de junio de 2018, señalan que, de los antecedentes descritos, la normativa vigente y la jurisprudencia aplicable, solicitan Informe Legal de viabilidad para la aplicación del "PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE COCHABAMBA", ya que el Departamento de Gobierno Electrónico otorga la viabilidad técnica al presente Plan, sea al amparo del Artículo 13 inc. b) de la Ley N° 482 y Artículo 26 de la Ley Municipal N° 26/2014.

Que, Andrea Natalia Pérez Vidal, Andrés Mauricio Cortez Cueto y Jorge Ernesto Ibáñez Rodríguez, Abogada, Jefe de Dpto. Asuntos Constitucionales y Secretario Municipal de la Secretaría de Asuntos Jurídicos, por Informe JAC N° 151/2018 de 19 de junio de 2018, señalan que: en virtud al Informe Técnico SGB. N° 00467/2018 de 13 de junio de 2018, el Departamento de Gobierno Electrónico y Asesoría Legal de la Secretaría de Gobernabilidad, informa que, conforme a lo analizado previamente, el Departamento de Asuntos Constitucionales dependiente de la Dirección de Asuntos Judiciales, Concluye: que el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico en el Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba, cuenta con la viabilidad jurídica; razón por la que, corresponde ser aprobado por DECRETO EDIL, debiendo proseguir con el Procedimiento Legislativo establecido por los Artículos 26 y 27 de la Ley Municipal N° 0026/2014; por lo que se deberá remitir el referido Plan a Ventanilla de Trámites, para su posterior tratamiento y aprobación ante la Máxima Autoridad del Órgano Ejecutivo

Que, en ejercicio de las atribuciones que le otorga la Constitución Política del Estado, la Ley N° 482 de Gobiernos Autónomos Municipales, la Ley Municipal N° 0026 del Concejo Municipal, el Decreto Municipal N° 084/2017, la Ley N° 974 de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, el Decreto Municipal N° 093/2018 Reglamento de la Dirección de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción y la Resolución Municipal N° 7767/2018 de 04 de mayo de 2018, **KAREN MELISSA SUAREZ ALBA**, Alcaldesa Suplente Temporal del Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba,

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO.- Se **APRUEBA** el "PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE COCHABAMBA", que formara parte indisoluble del presente Decreto Edil con sus 41 Fojas.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Secretaría de Gobernabilidad y la Jefatura del Departamento Gobierno Electrónico, quedan como responsables de la difusión y del cumplimiento del presente Decreto Edil.

ARTÍCULO TERCERO.- Quedan abrogadas y derogadas todas las disposiciones de igual o menor jerarquía contrarias al presente Decreto Edil.

[Firma]
Violeta L. Velazco
ABOGADA VENTANILLA DE TRÁMITES
Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba

VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES
FOTOCOPIA LEGALIZADA





Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba

ARTÍCULO CUARTO.- El presente Decreto Edil, entrará en vigencia una vez aprobado, y firmado por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba y publicado en la Gaceta Municipal.

Regístrese, Notifíquese y Cúmplase.

JOT/JACM
JGO
SG: 04917
GRAL: 38080/2018


Jesus Orlando Torrico
JEFE VENTANILLA DE TRÁMITES
Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba


Dra. Karen Melissa Suárez Alba
ALCALDESA SUPLENTE TEMPORAL
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL
DE COCHABAMBA

VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES

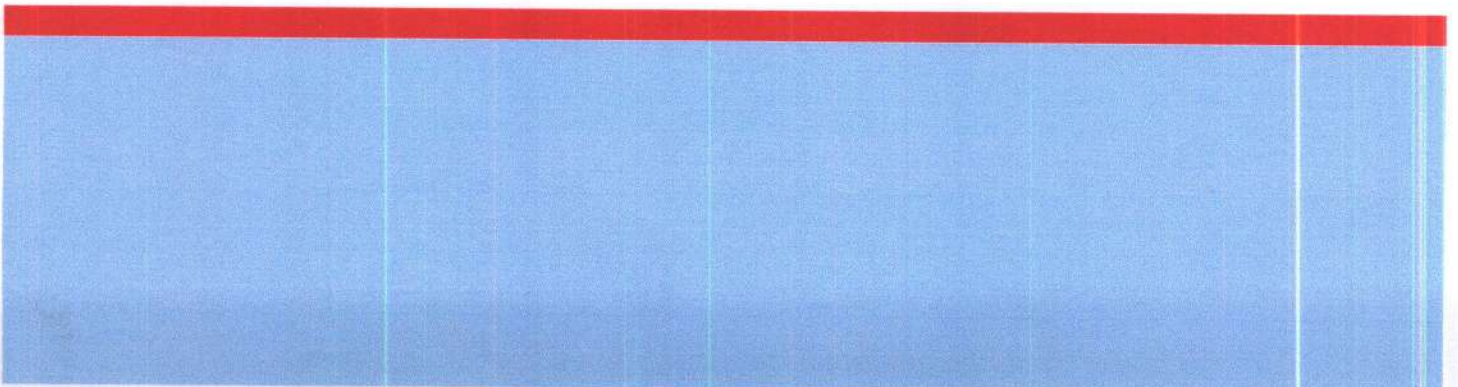
VERÓNICA L. VELASCO ZÚÑIGA
ABOGADA VENTANILLA DE TRÁMITES
Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba





Plan de Implementación de Gobierno Electrónico en el Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba

**GOBIERNO AUTONOMO MUNICIPAL DE COCHABAMBA
JUNIO - 2018**





Índice del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico en el Municipio de Cochabamba

Parte I. Aspectos generales.....	2
Parte II. Marco conceptual.....	9
Parte III. Marco normativo.....	15
Parte IV. Estado de situación de gobierno electrónico en el Municipio de Cochabamba.....	19
Parte V. Ejes Estratégicos.....	25
Parte VI. Metas.....	38
Parte VII. Cronograma.....	40
Parte VIII. Seguimiento y Evaluación.....	41



Parte I. Aspectos generales

Introducción

Dentro de las líneas de acción con mayor demanda en la ciudadanía cochabambina esta la necesidad de una gestión municipal más eficiente, para atender dicha demanda el Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba como una de las áreas de acción con prioridad es la modernización de los procesos y procedimientos. El Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba requiere construir una sólida infraestructura para el desarrollo de gobierno electrónico hacia un futuro marcado por la acelerada evolución de las tecnologías de la información y comunicación y la consolidación de la visión social, política y económica. Este horizonte nos plantea una sociedad en que el acceso a la tecnología a Internet, entre otras herramientas, constituyen un derecho fundamental de los ciudadanos. Asimismo, el Municipio debe ser capaz de generar capacidades para la innovación y desarrollo de tecnologías relacionadas con gobierno electrónico. El despliegue de herramientas de gobierno electrónico debe conformar un todo coherente e interconectado, capaz de hacer más eficientes los servicios y acciones municipales, y que para la ciudadanía resulte en interfaces de interacción simples e intuitivas. Pero, gobierno electrónico implica también, en el Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba, eficiencia, eficacia, optimización de recursos, reducción de tiempos, etc. El Municipio debe desarrollar herramientas e instrumentos capaces de interactuar en un medio de participación y control social, ejercido por la ciudadanía y sus organizaciones, todo esto bajo el paraguas del uso de herramientas tecnológicas que pueden proporcionar transparencia y el acceso a los datos e información de la administración pública y que sea de interés del ciudadano.

En un inicio el municipio es considerado como un consumidor de tecnología, al mismo tiempo que la implementación de tecnologías de información y comunicación en la administración pública fue dispersa y desorganizada, con infraestructura mayormente precaria. Es también esencial comprender que hasta hace pocos años el uso de tecnologías de la información y comunicación



por parte de la ciudadanía constituía un lujo. Finalmente, la generación de capacidades en las entidades públicas, como los procesos de innovación e investigación eran prácticamente inexistentes.

El presente plan busca las alternativas y soluciones para los problemas muy frecuentes en la administración pública de nuestro Municipio como ser: Burocracia, desinformación, sobrecarga de requisitos, demoras prolongadas, etc. Todos estos problemas son desencadenantes en una mala percepción por parte del ciudadano, respecto a la atención del GAMC. Como país, la situación en el resto de entidades del estado es también similar, en el resto de la región la última década se ha visto importantes cambios y un enfoque distinto con respecto a estos temas, adoptando herramientas tecnológicas, como soluciones centrales a los problemas comunes en administración pública.

Los ejes elegidos a desarrollar por el G.A.M.C. en el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, responden a las necesidades de los ciudadanos de Gestión eficiente, Transparencia y Modernización y serán desarrollados en amplitud más adelante.

Antecedentes

Vivimos en un momento histórico en el que las innovaciones tecnológicas se van desarrollando vertiginosamente, estas exigen la transformación de todos los actores de la sociedad; las empresas, instituciones y organizaciones se ven inmersas en el mejoramiento de su competitividad mediante el uso intensivo de soluciones que la tecnología y el conocimiento pueden otorgar. La administración pública del siglo XXI no es ajena a esta realidad y ve la necesidad de ser pionera en la modernización de plataformas de atención al ciudadano, desarrollando estrategias que intensifiquen el uso de medios tecnológicos de información y comunicación para una adecuada atención a los ciudadanos, quienes se han convertido en actores más informados, exigentes y demandantes de calidad en los servicios públicos.



El denominado Gobierno Electrónico (eGovernment en inglés) es uno de los elementos clave de este nuevo escenario, cuya principal característica es la incorporación masiva de nuevas tecnologías que permitan desarrollar una atención eficiente al ciudadano. Además de ser un modelo de organización que tiene como elementos centrales la participación, la transparencia de los actos gobierno, la simplificación de los trámites y la mejora de los procesos que facilitan la vida en una ciudad y/o país.

El G.A.M.C. ha visto la necesidad de implementar una profunda modernización de la gestión pública en la ciudad de Cochabamba, asumiendo el desafío que implica un real Gobierno Electrónico y Ciudad Inteligente, un nuevo sistema relacional con los ciudadanos que permita un gobierno local confiable y transparente.

La optimización de los servicios que brinda la Municipalidad a través de sus diferentes Unidades que tienen relación directa con el ciudadano y que se caracterizan por la burocracia, son los que se pretende mejorar con un adecuado sistema de Gobierno Electrónico.

Se propone un plan de acción para desarrollar un Gobierno Electrónico, los elementos clave o componentes de una solución integrada en este entorno y la estrategia de implantación a desarrollar para asegurar el éxito. En este sentido, el Plan de Gobierno Electrónico busca adecuar las concepciones a nivel mundial en el campo de las Tecnologías de la Información y Comunicación y referentes a gobierno electrónico, el presente plan se constituye, entonces, en un instrumento para impulsar el acceso a las tecnologías de la información y comunicación para los ciudadanos cochabambinos, en el marco de la Constitución Política del Estado y la Ley 164. De igual manera, es un instrumento para promover desde el Municipio el desarrollo económico y productivo, en el marco de la construcción de un Municipio integral e integrado. Asimismo, establece las bases tecnológicas para mejorar las capacidades de la gestión pública en servicio de la población, al mismo tiempo que busca implementar tecnologías que permitan la participación y control social en la gestión pública. En el mismo sentido establece las bases



para un gobierno electrónico, fomentando los procesos de investigación, innovación y desarrollo tecnológico en el núcleo municipal y la sociedad civil, aparejado de la formación de capacidades en ambos sectores, con profesionales y servidores públicos capaces de asumir los retos tecnológicos del siglo XXI.

Justificación

El nuevo paradigma de gobierno electrónico refleja una concepción de una administración pública orientada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos con el apoyo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, y sobre la base de la excelencia en la prestación de los servicios públicos. Tiene como motor la eficiencia, con la reducción de tiempos de tramitación y gestión que evita desplazamientos y costos innecesarios, a la vez que amplía las posibilidades de los ciudadanos de acceder a la información.

Este plan exige de algunas condiciones para desarrollar un proceso de implementación, los cuales en el Municipio de Cochabamba ya se tienen avances significativos y son los siguientes:

- Existencia de una Voluntad política al cambio, dentro las metas y planes de la gestión del Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba, se encuentra la implementación y funcionamiento de un Gobierno Electrónico, respondiendo a las nuevas tendencias tecnológicas y teniendo como beneficiarios en primera instancia a los ciudadanos.
- Marco regulatorio y jurídico gubernamental, actualmente el Gobierno nacional se encuentra en el Decreto Supremo N° 3251, de fecha 12 de Julio de 2017, mediante el Plan de gobierno electrónico 2016 - 2025, elaborado por la Agencia de Gobierno electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación (AGETIC), organismo cuyas funciones son las de elaborar, proponer e implementar políticas, planes y estrategias de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación para las entidades del sector público que apoya y obliga a las entidades públicas su inmediato desarrollo.



En tal sentido existe el marco legal que es fundamentado en el Decreto, existiendo la imperiosa necesidad de aplicación del mismo, para la implementación de un gobierno electrónico en el Municipio de Cochabamba.

El cual coadyuvara a la agilización de trámites, el cual implica reducción de tiempos, costos, transparencia, beneficiando el mismo a la institución como al público en general.

Algunos de los factores tecnológicos que coadyuban camino hacia un Gobierno Electrónico como ser:

- *Cultura digital en crecimiento.* El creciente uso de las TIC para la vida cotidiana, las personas son más hábiles en el uso de herramientas tecnológicas, la actual generación es la denominada “nativos digitales”
- *Interfaces sencillas.* El avance de las herramientas tecnológicas permite interacciones relativamente sencillas e intuitivas las cuales no requieren procesos complejos de implementación y capacitación.
- *Infraestructura.* El equipamiento instalado y los desarrollos en sistemas permiten un mayor alcance e interoperabilidad.
- *Menores costos de almacenamiento.* En la actualidad es posible almacenar grandes volúmenes de datos, rápidamente accesibles, a costos relativamente bajos.

Por tanto, la incorporación de un modelo basado en un Gobierno Electrónico generará un profundo cambio, que derivará en la eficiencia y efectividad de la gestión pública en el Municipio de Cochabamba, por lo que es imperante su implementación.

Son los aspectos antes mencionados los que determinan la necesidad de la elaboración del presente plan como mecanismo para establecer una política general para la implementación y desarrollo de tecnologías de la información y comunicación en el GAMC y su utilización, tanto en la gestión administrativa como en el servicio a la población. El momento actual se presenta



como una oportunidad excepcional para profundizar y organizar el uso de tecnologías de información y comunicación en el Municipio, dado el grado de avance generado en cuanto a conectividad. Igualmente, el Decreto Supremo 3251 establece el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos genera un escenario para la reconceptualización de lo que hasta ahora ha regido el desarrollo de gobierno electrónico en las entidades públicas.

Así mismo el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico del Municipio de Cochabamba, está elaborado siguiendo la directriz del plan elaborado por la AGETIC, a fin de seguir la línea nacional y los ámbitos de acción ya precisados en dicho documento en temas de Gobierno Electrónico.

Visión

Constituir al Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba, en el Municipio líder en el Departamento en el uso de herramientas tecnológicas, impulsando la transformación, el fortalecimiento institucional y la eficiencia de la administración del Municipio, propiciando el desarrollo de la ciudadanía y del sector público mediante el uso de las TIC.

Misión

Brindar un servicio eficiente a los ciudadanos del Municipio de Cochabamba a través del uso de las TIC (Tecnologías de Información y Comunicaciones) a fin de facilitar el seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos del Municipio tanto de carácter interno como hacia el ciudadano.

Objetivos Generales

Los objetivos generales del presente plan se pueden detallar a continuación:



- Brindar un mejor servicio a la población del Municipio de Cochabamba a través de las herramientas tecnológicas disponibles en la actualidad, de forma eficiente y sostenible.
- Desarrollar soluciones tecnológicas para optimizar la gestión pública y el trabajo de los funcionarios al interior de la institución, a fin de optimizar los procesos internos, iniciando por los procesos más accesibles, factibles y de mayor concurrencia.
- Identificar y planificar las soluciones necesarias para contar con una infraestructura de redes sólida e interconectada en todas las oficinas del Municipio.

Bases Estratégicas

De acuerdo a la visión integral de Gobierno Electrónico del Municipio de Cochabamba los principios bajo los cuales se desarrollará el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico son los siguientes:

Principio de igualdad. Es esencial que los medios electrónicos eviten “restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos”.

Principio de legalidad. Mantener idénticas en los medios electrónicos las garantías previstas en los modos tradicionales de relación del ciudadano y, en particular, observar las normas en materia de protección de datos personales.

Principio de conservación. Garantizar “que las comunicaciones y documentos electrónicos se conservan en las mismas condiciones que por los medios tradicionales”.

Principio de transparencia y accesibilidad. “Garantiza que la información de las Administraciones Públicas y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario”.



Principio de proporcionalidad. Busca que “los requerimientos de seguridad sean adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la Administración”.

Principio de responsabilidad. Propone que “la Administración y el Gobierno respondan por sus actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que de los realizados por medios tradicionales”.

Parte II. Marco conceptual

El Gobierno Electrónico es una herramienta de enorme potencial en términos de la Administración Pública, especialmente porque permite incrementar la calidad de los servicios públicos, mejora el proceso de toma de decisiones y promueve una mayor participación ciudadana.

Para entender el enorme potencial de un Gobierno Electrónico, se desarrolla a continuación la descripción de los conceptos relacionados a este modelo, así también su evolución, su origen, características, objetivos, funciones y diferentes tipos relacionales.

El termino Gobierno Electrónico tiene su origen en la década de los noventa con la modernización del Estado y la implementación de nuevas tecnologías para hacer más eficiente el trabajo en la gestión pública. A estas actividades del gobierno apoyadas en las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación se las empezó a trabajar con el término “gobierno electrónico” o “e-gov” (contracción del nombre en inglés “electronic government”, “e-government”)

Los países pioneros en la implementación de este modelo fueron los Estados Unidos en 1993 con el programa “National Performance Review” (NPR), Japón en 1993 con el “Plan de Promoción en



Administración e Informatización” y la Comunidad Europea en 1995 con el “Programa de Intercambio de Datos entre Administraciones” (IDA).

En América Latina, las primeras iniciativas de Gobierno Electrónico se implementaron hacia finales de la década del noventa, y estos proyectos se orientaron principalmente a volver más eficientes la ejecución presupuestaria, la administración financiera y la gestión aduanera e impositiva.

Actualmente nuestro país se encuentra en un periodo de Implementación de Gobierno Electrónico y también en la migración a Software Libre, esto según lo delimitado en el Decreto Supremo 3251 y elaborado por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación (AGETIC) creada mediante Decreto Supremo N°2514 en septiembre de 2015. Esta entidad es la encargada de elaborar, proponer, promover, gestionar, articular y actualizar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico estableciendo políticas, planes y estrategias que deberán ser coordinadas con todas las entidades del sector público.

Gobierno Electrónico (GE): Definiciones

- Tecnologías de la Información y de la comunicación (TIC)

Se denominan Tecnologías de la Información y las Comunicación TICS al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

Según la Information Technology Association of America, (ITAA) se encargan del estudio, el diseño, el desarrollo, el fomento, el mantenimiento y la administración de la información por medio de sistemas informáticos.



- Gobierno Electrónico

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico lo define como “El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno”.

El Banco mundial lo define como “el uso de las tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la eficiencia, la efectividad, la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno”.

Las Naciones Unidas lo definen como “La utilización de Internet y el World Wide Web para entregar información y servicios del gobierno a los ciudadanos”.

La Organización para los Estados Americanos “define al Gobierno Electrónico como la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana”.

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico aprobada en la IX Conferencia de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado en junio de 2017 y adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno ese mismo año define el Gobierno Electrónico como “el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, en los órganos de la Administración Pública, para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y de la activa participación de los ciudadanos.”

Las mencionadas definiciones expresan en su conjunto que las acciones del Gobierno

Electrónico refleja una concepción de administración orientada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos con el apoyo de las TIC, y sobre la base de la excelencia en la prestación de los servicios públicos. Tiene como motor la eficiencia, con la reducción de tiempos de tramitación y gestión que evita



desplazamientos y costos innecesarios, a la vez que amplía las posibilidades de los ciudadanos de acceder a la información.

A continuación, se muestra también algunos conceptos relacionados con GE que permiten hacer diferencias entre los términos que se utilizan al referirnos a un gobierno electrónico.

- Gobernabilidad electrónica

La Gobernabilidad Electrónica o Gobernanza, (también conocida en inglés como IT Governance) es un concepto de mayor amplitud y alcance que el Gobierno Electrónico, las áreas más relevantes de la puesta en práctica corresponden a:

- *Administración Electrónica (e-administración)*: área relacionada con el mejoramiento de los procesos del Gobierno y de los funcionamientos internos del sector público.
- *Servicios Electrónicos (e-servicios)*: se refiere a la entrega de mejores servicios a los ciudadanos, como los trámites interactivos (peticiones de documentos, emisión de certificados, pagos hacia y desde los organismos públicos).

- Gobierno abierto (Open government)

Este concepto de Gobierno abierto (Open government) hace referencia a que el acceso a información de gobierno por parte de los ciudadanos es un derecho esencial que fortalece el ejercicio democrático. Al permitir que las personas y las organizaciones externas al gobierno encuentren, bajen, analicen, comparen, integren información que les proporcione valor público.



Modelos de evolución del Gobierno Electrónico

El Gobierno electrónico ha ido evolucionando estrechamente con la adopción de herramientas TIC y las reformas institucionales asociadas que conlleva, de esta manera la ONU ha realizado una clasificación de acuerdo al grado de madurez en el que se encuentra un GE y es la siguiente:

- *Presencia emergente:* Se asume el compromiso de desarrollar Gobierno Electrónico, pero sólo información básica se brinda a través de Internet.
- *Presencia ampliada:* La presencia en línea del Municipio se expande. Crece la cantidad de sitios Web, y se provee interacción a través de medios más sofisticados (búsqueda en sitios Web e interacción a través de correo electrónico).
- *Presencia interactiva:* Existe una presencia masiva de organizaciones municipales en la Web, y se ofrecen servicios con interacción más sofisticada, por ejemplo, llenado y envío de formularios electrónicos.
- *Presencia transaccional:* El Estado ofrece transacciones completas y seguras tales como: obtención de permisos de viaje, pago de multas e impuestos, etc.
- *Integración total:* Acceso instantáneo a servicios de manera integrada. El usuario no percibe las fronteras entre los distintos servicios.

Modelo relacional de los servicios de la Administración Pública

El modelo relacional de un Gobierno Electrónico se da de cuatro formas relaciones, las cuales se detallan a continuación:



- Gobierno a ciudadano (G2C)

Son las iniciativas de GE destinadas a brindar servicios administrativos y de información a los ciudadanos a través de las TIC, estos últimos pueden acceder desde cualquier lugar que disponga y a cualquier hora a la atención de los servicios públicos. Los beneficios para los ciudadanos se traducen en ahorros de tiempo y dinero; desplazamientos a las oficinas públicas, esperas en las ventanillas y flexibilidad, además del acceso a la información actualizada.

- Gobierno a empresa (G2B)

Son las iniciativas de GE destinadas a brindar servicios administrativos y de información a las empresas a través de las Internet. Los beneficios que aportan estas iniciativas a las empresas son similares a los que consiguen los ciudadanos, ahorro de tiempo y dinero, flexibilidad, ahorros en costos administrativos, demostrar transparencia en la gestión pública, agilizar los procesos de licitaciones.

- Gobierno a empleado (G2E)

Son las iniciativas que desarrolla un Gobierno para brindar servicios al desarrollo profesional de los empleados de la Administración Pública, mediante la profesionalización, atención, capacitación y una mayor participación de los empleados públicos. No será posible desarrollar ningún tipo de estrategia de GE si no se integra en su construcción a los recursos humanos que forman la estructura administrativa de un Gobierno; se constituyen la base para el desarrollo de nuevas capacidades de GE.

-Gobierno a gobierno (G2G)



Responde a la creciente necesidad de coordinación intra-gubernamental para la gestión de diferentes tareas de la Administración Pública: presupuestos, adquisiciones, planificación, gestión de infraestructuras e inventarios, entre otros.

Parte III. Marco normativo

Para la elaboración del presente Plan, se tomó en cuenta y como principal referencia el marco normativo del Plan Nacional desarrollado por la AGETIC, el cual define las bases para la implementación del Gobierno Electrónico, de manera muy completa en el tema normativo, del cual se pudo destacar las siguientes normas que fundamentan.

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 del Texto Constitucional, estipula que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

La Ley N° 004, Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”, de 31 de marzo de 2010, establece mecanismos, y procedimientos destinados a prevenir, investigar, procesar y sancionar actos de corrupción cometidos por servidores públicos y ex - servidores públicos, en el ejercicio de sus funciones, y personas naturales o jurídicas que comprometan o afecten recursos del Estado, así como recuperar el patrimonio afectado del Estado a través de los órganos jurisdiccionales competentes.

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 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. Garantizando y promoviendo 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.

La Ley N° 1178, Administración y Control Gubernamental, de 20 de julio de 1990, regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública.

El Parágrafo I del Artículo 16 del Decreto Supremo N°1793, de 13 de noviembre de 2013, determina 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.

El Parágrafo II del Artículo 16 del mencionado Decreto Supremo dispone que La ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico, estará a cargo de las entidades públicas del Estado. III. El seguimiento a la ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico estará a cargo de la ADSIB en coordinación con cada entidad de la administración pública del Estado. Los Parágrafos I y II del Artículo 17 del mencionado Decreto Supremo 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 inciso q) del Decreto Supremo N° 1874 de 23 de enero de 2015 incorpora atribuciones de la Ministra(o) de Planificación del Desarrollo, establecidas en el Artículo 46 del Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero de 2009 y complementadas por el Artículo 7 del Decreto Supremo N° 0429 de 10 de febrero de 2010: Elaborar en coordinación con las Carteras de Estado e instituciones competentes, el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia y; el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos para los Órganos Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Electoral en todos los niveles del Estado Plurinacional de Bolivia, así como de su permanente actualización.

El inciso e) del mencionado Decreto Supremo incorpora en las atribuciones de la Viceministra(o) de Planificación del Estratégica del Estado, establecidas en el Artículo 49 del Decreto Supremo N° 29894: Proponer, promover, gestionar y articular el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y



Estándares Abiertos y su permanente actualización para los Órganos Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Electoral, en todos los niveles del Estado Plurinacional de Bolivia; en coordinación con las instancias competentes.

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° 27329, Transparencia y Acceso a la Información, de 31 de enero de 2004, establece la transparencia y acceso a la información gubernamental.

El Capítulo IV del Plan General de Desarrollo Económico y Social, de 12 de septiembre de 2007, señala que el acceso universal a la información, al conocimiento y a la comunicación como bienes públicos es responsabilidad del Estado, quien intervendrá soberanamente en todos aquellos espacios que son de interés social, para promover servicios públicos en condiciones de calidad, continuidad y accesibilidad económica para eliminar la marginación y la exclusión contribuyendo a la posibilidad de Vivir Bien.



Parte IV. Estado de situación de gobierno electrónico en el Municipio de Cochabamba

Evolución de Gobierno Electrónico en la Región

Las Tecnologías de Información y Comunicación – TIC contribuyen considerablemente a los países de la región y el mundo a ingresar rápidamente a una era digital, donde las nuevas condiciones y soluciones tecnológicas permiten a los gobiernos centrales y locales, transformar la manera de interacción del Estado con los ciudadanos, sector privado y otros. Los países de la región llevan adelante iniciativas de gobierno electrónico desde los inicios del Internet y desarrollo de las redes de datos, logrando generar escenarios donde la población en general accede y hace uso de las TIC. Por estas y otras razones, los países adoptan e impulsan políticas de gobierno electrónico, logrando acercar a la población servicios, información útil y oportuna, y herramientas de gobierno electrónico. El desarrollo e implementación de las políticas públicas de gobierno electrónico conllevan beneficios como: mayor eficiencia en la gestión pública, participación y control social, transparencia, mejor interacción entre el Estado – Ciudadano, interoperabilidad entre instancias públicas, reducción de la brecha digital, mayores oportunidades de inversión nacional en infraestructura tecnológica y desarrollo de talento humano, entre otros.

Situación actual del Gobierno Electrónico en el Municipio de Cochabamba

En el Municipio de Cochabamba, en los últimos 3 años gracias al impulso de las autoridades del Gobierno Municipal se ha venido dando a la ciudad un incremento en los esfuerzos y acciones de consolidar a Cochabamba como una Ciudad Inteligente, dentro este marco encuentra cabida el Gobierno Electrónico.



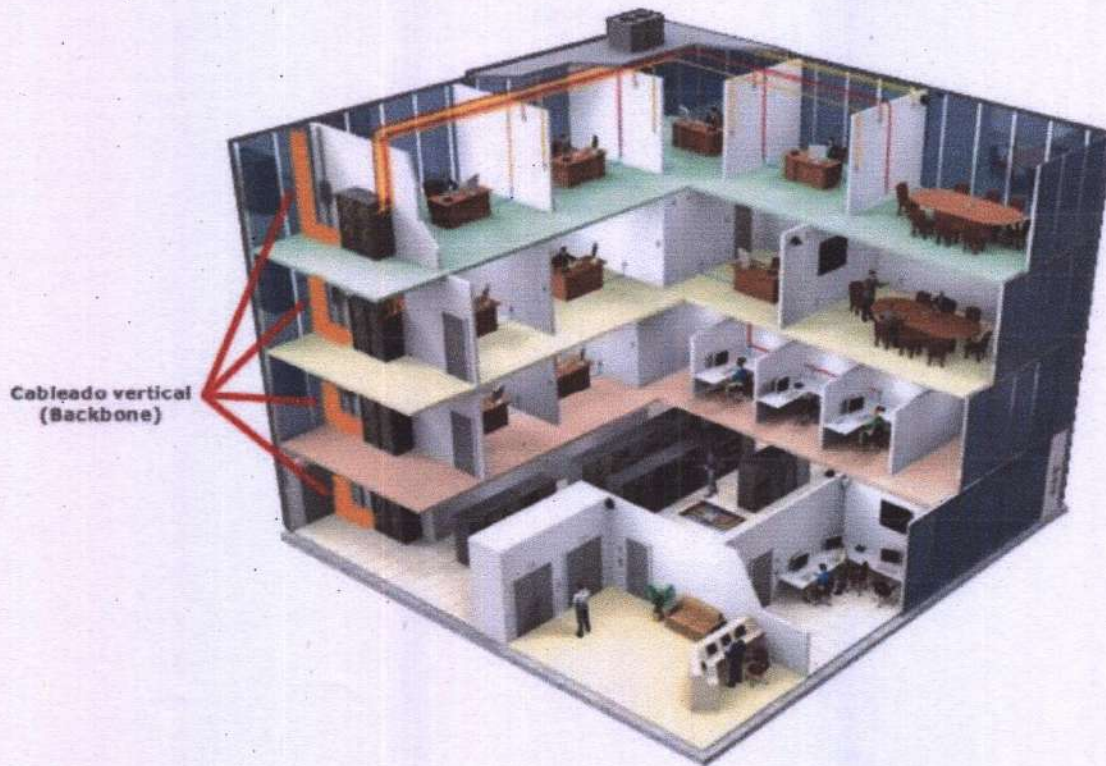
Las áreas concernientes al trabajo de implementación de Gobierno Electrónico, se encuentran actualmente en el trabajo de diversos proyectos a fin de implementar tecnología transversalmente en distintos procesos y procedimientos. Con la finalidad de incrementar la eficiencia, reducir costos, aumentar la transparencia de los mismos y disminuir tiempos de procesamiento de los tramites.

Diagnóstico de infraestructura.

En cuanto a la infraestructura de red del Municipio, actualmente se tiene un 70% de las oficinas que brindan servicios al ciudadano interconectado por medio de una red de fibra óptica propia, teniendo el restante con conexiones de enlaces de datos alquilados de cobre o fibra óptica según la disponibilidad de los proveedores locales.

Con referencia al equipamiento y la conexión de los equipos al interior de las oficinas, estas cuentan con cableado estructurado de red, impresoras, fotocopiadoras y el personal cuenta en su mayoría con un equipo por persona con todos los periféricos.





Diagnóstico de Necesidades a nivel de desarrollo.

Actualmente el Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba, cuenta con sistemas propios los mismos que cumplen necesidades existentes para determinadas unidades, estos sistemas fueron desarrollados en gestiones pasadas con tecnología “no libre” de acuerdo a las políticas y requerimientos solicitados en su momento.

El Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba, consiente de la necesidad sobre la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, viene trabajando en la estructuración de un equipo técnico capaz de poder afrontar este desafío. El mismo que viene trabajando en desarrollos de distintas aplicaciones a fin de brindar mejores servicios a los ciudadanos.



Dentro de las aplicaciones existentes dentro del Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba que fueron desarrolladas para brindar un mejor servicio a la ciudadanía y mejorar el trabajo de los funcionarios públicos, se tienen desarrollados, en proceso de desarrollo o en proceso de planificación de migración a tecnologías de software libre las siguientes iniciativas y herramientas de Gestión.

El 70% de las unidades existentes dentro del Gobierno o Autónomo Municipal de Cochabamba utilizan uno o más sistemas informáticos para la realización de sus funciones cotidianas, actividades, mensajería, de los cuales un 40% se encuentra desarrollado en software libre y un 60% en software privativo.

Actualmente el Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba desde la gestión 2016 viene impulsando el desarrollo en aplicaciones móviles con el objetivo de convertir a Cochabamba una ciudad inteligente para brindar servicios eficientes a sus ciudadanos y a los visitantes, se tienen implementadas algunas aplicaciones móviles las cuales cumplen con requerimientos de unidades, que permiten al ciudadano obtener ayuda por parte del municipio.

Si bien la implementación de aplicaciones móviles aun no abarca la cantidad de aplicaciones de acuerdo a las necesidades existentes, es un camino que se va tomando junto con el equipo de desarrollo y el apoyo de la Dirección de Tecnologías de información y comunicaciones que pone en un lugar importante este tema.

Dentro de la interoperabilidad existente de sistemas del Gobierno autónomo municipal y sistemas externos, si es implementada en un porcentaje de 2% es decir el 2% de sistemas implementados dentro del municipio de Cochabamba y que requieren información de sistemas externos, como municipio y área de desarrollo esperamos con expectativa la implementación de los servicios ofrecidos por la AGETIC para la interoperabilidad con sistemas externos, para así dar un mejor y eficiente servicio a la población.



La práctica de la interoperabilidad entre organismos es mucho más que un intercambio de datos y no es un simple problema informático, requiere además de cambios organizacionales, normativos.

La interoperabilidad evitara duplicidad de funciones e información, evitara la redundancia especialmente en áreas críticas donde la información es de seguridad y privacidad, esto conlleva a mayor coordinación entre sistemas de GAMC y sistemas externos

Actualmente se puede lograr interoperabilidad dentro de GAMC en sistemas no críticos, la falta de conexión involucra incompatibilidades de procesos, lo que implica que GAMC tiene que definir estándares de intercambio de información y estos estándares deben ser adoptados en todo GAMC podría involucrar cambios en los procesos de las distintas unidades.

Información de los servicios y trámites que brinda el Municipio

El Municipio viene trabajando en la implementación de mayores y mejores servicios a la población del Municipio de Cochabamba.

Desde mejorar la información brindada al ciudadano respecto a los requisitos pertinentes para cada tramite, y en consecuencia una mayor celeridad, evitando pérdidas de tiempo en el ingreso de los tramites. De todas formas, se evidencia un índice considerable de desinformación del ciudadano respecto a requisitos de los tramites.

Por otro lado, se puede observar que muchas veces para obtener un requisito, se debe acudir a otras instituciones para validar y obtener los requisitos estas otras entidades pueden ser pertenecientes al GAMC o ya sea al Gobierno Central. Y muchas veces obtener el requisito se convierte en la realización de otro tramite dentro el principal, ya que conlleva otros requisitos y otra documentación probablemente.



En cuanto a la atención brindada por parte de los funcionarios del GAMC, se podría también observar que se encuentran barreras de horarios de recepción de tramites, distancia entre una unidad y la otra para obtener alguna documentación, ubicación en zonas bastante concentradas.

Dificultades y necesidades identificadas en la Implementación del Gobierno electrónico en el Municipio.

En el Municipio de Cochabamba, la realidad de las dificultades para la implementación de Gobierno Electrónico, son bastante similares a las del resto del País y de las entidades del Estado, se pueden señalar las siguientes como las más importantes:

- Falta de actualización de normativas para validar el uso de herramientas tecnológicas.
- Procesos burocráticos y obsoletos en algunos casos.
- Falta de interacción y coordinación entre las distintas unidades del Municipio para compartir información cruzada.
- Falta de coordinación en la planificación de iniciativas relacionadas con herramientas tecnológicas en la gestión pública, duplicando esfuerzos.



Parte V. Ejes estratégicos

La implementación del Gobierno Electrónico en el Estado busca aprovechar de forma integral el potencial que las tecnologías ofrecen para mejorar la eficiencia y calidad en la entrega de servicios, promoviendo mecanismos de participación ciudadana, generando transparencia activa, en función a los intereses y necesidades del pueblo boliviano

Principales benéficos buscados por el Plan

La implementación del Gobierno Electrónico en el Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba traerá consigo, tanto en relación con los ciudadanos como hacia el interior de las organizaciones de la administración pública, los siguientes beneficios:

1. *La Modernización y eficacia de su gestión pública.*

Se incorporan a la administración las nuevas tecnologías en el desarrollo de su actividad, y de esta forma no solo el gobierno se convierte en un promotor de la sociedad de la información entre sus ciudadanos, sino también desarrolla su actividad y logra alcanzar los objetivos establecidos.

2. *Control interno y externo aportando transparencia al sector público.*

La automatización de procesos, las estadísticas y datos fiables facilitan el rendimiento de cuentas y la información al ciudadano, generando un proceso transparente.

3. *Disminuye costos del sector público y al ciudadano.*

La administración alcanza sus objetivos al menor costo posible, ya que se eliminan duplicaciones, se comparten recursos y se reducen necesidades de transporte, almacenamiento y gestión de papeles.



4. Genera descentralización acercando el gobierno a los ciudadanos

Las nuevas tecnologías simplifican el acceso a los servicios públicos a quienes tenían grandes dificultades para llegar a las oficinas públicas, por motivos de localización geográfica, de condiciones físicas de movilidad u otros condicionantes. Se da así un paso trascendental para facilitar, en igualdad de condiciones, la plena integración de estas personas en la vida pública, social, laboral y cultural.

5. Facilita la participación ciudadana en los procesos de tomas de decisiones.

El gobierno conoce las necesidades de los ciudadanos y adapta los servicios que presta, a su vez los ciudadanos tienen una mayor participación en la gestión de su ciudad.

6. Elimina barreras de tiempo y espacio

Las nuevas formas de organización y racionalización para simplificar los procedimientos resultan en operaciones rápidas. Los ciudadanos necesitan menos pasos para completar sus trámites, y los pueden realizar desde cualquier lugar, en cualquier momento, sin colas ni esperas inútiles.

7. Facilita la comunicación y acceso igualitario de la información a los ciudadanos

El Municipio deja de ser una burocracia pesada que exige a los ciudadanos destinar tiempo y desplazarse, para ser una organización de servicios en busca de resultados.

Fases y etapas de implementación

El camino hacia un gobierno electrónico prevé el cumplimiento de ciertas fases o etapas, que van aumentando gradualmente la complejidad de los medios involucrados, aunque no necesariamente se abordan una a una. A continuación, el detalle de las 4 fases principales que serán abordadas por el GAMC:



- **Fase presencial.** En esta etapa, el GAMC desarrolla una comunicación unidireccional, brindando información a los ciudadanos con medios digitales relativamente sencillos, por ejemplo, portales con links a diferentes sitios informativos sobre los requerimientos para realizar trámites. El formato de soporte puede ser permanente, por ejemplo, con la presencia en Internet o la atención telefónica.
- **Fase de interacción.** En la medida en que la fase presencial se consolida, las diferentes unidades del GAMC desarrollan una comunicación bidireccional que proporciona servicios de consulta de información, peticiones de información y descarga de formularios. La información puede estar complementada con videos, tutoriales y otros recursos.
- **Fase de transacción.** A través de sistemas electrónicos, se brindan servicios transaccionales completos al ciudadano, tales como pago de impuestos, inscripciones, certificaciones, solicitud de licencias, etc. Esta etapa será desarrollada acompañada con algún tipo de autenticación y puede incluir el manejo de fondos.

Estas primeras fases suponen un esfuerzo de las administraciones públicas en la adopción de las infraestructuras necesarias, en la implantación de mecanismos de seguridad en las transacciones, seguridad de la documentación y en programas de organización interna que permitan dar respuesta a las demandas de los ciudadanos, con un modelo de atención complementario al modelo tradicional de base en papel.

- **Fase de transformación:** En esta última etapa, toda la gestión del gobierno municipal se apoya a partir de las posibilidades de la tecnología, para enfocarse en las necesidades de los ciudadanos. La administración funciona en forma integrada y



se orienta a eventos en la vida de un ciudadano, tales como aprobación de planos de su vivienda, licencias de funcionamiento, pago de impuestos. Requiere un modelo basado en el concepto de ventanilla única, con atención integrada y personalizada multicanal: atención presencial, telefónica y por Internet con acceso multidispositivo y servicio permanente. De esta forma, los ciudadanos pueden iniciar un trámite por cualquiera de los canales y continuarlo por otro, disponiendo siempre de acceso a toda la información.

Fases para la implantación de la administración electrónica



El Municipio buscara alcanzar constantemente llegar a la fase de transformación la cual implica que los procesos internos y externos sean mayormente digitalizados para permitir dar respuesta a las necesidades propias de un modelo de atención integral orientado al ciudadano. De esta forma, entre otros beneficios, los propios organismos dejan de solicitar a los ciudadanos información que ya esté en poder de otros organismos, es decir duplicar información, o bien consultan en bases de datos centralizadas.

EJES Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Los Ejes de Gobierno Electrónico a ser abordados por el Municipio, fueron seleccionados del Plan Nacional de Gobierno Electrónico elaborado por la AGETIC, los cuales buscan



cumplir con los objetivos de dicho documento, en el cual se articula mediante lineamientos estratégicos técnicos, que permiten tejer las redes de interconectividad entre los diferentes actores descritos en la Visión Integral de Gobierno Electrónico, estos se mencionan a continuación:

Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas
Gobierno Soberano	1. Infraestructura y conectividad
	2. Interoperabilidad
	3. Ciudad Digital
	4. Seguridad Informática y de la información.
Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites.
	6. Gestión Pública.
Gobierno Abierto y participativo	7. Transparencia y datos abiertos.

EJE ESTRATEGICO GOBIERNO SOBERANO.

1. Línea Estratégica Infraestructura y conectividad

Objetivo

El objetivo de esta línea estratégica es dotar de interconectividad a todas las oficinas del Municipio de Cochabamba, para de esta forma tenerlas integradas de manera eficiente con recursos tecnológicos que sirvan para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información que permitan transmitir grandes volúmenes de datos, así tener las condiciones óptimas de infraestructura de acuerdo a las necesidades de cada unidad, de manera que sea escalable en el tiempo.



Descripción

La necesidad de implementar una infraestructura que integre las comunicaciones de las diferentes unidades Municipales, nos ha llevado en los últimos 3 años a avanzar en mejoras tanto en cableado estructurado como en una red de fibra óptica propia y equipar adecuadamente un centro de procesamiento de datos con los elementos tecnológicos que nos permita fomentar el tráfico local, mejorando la latencia, capacidad de transporte y reducción de costos en alquileres de enlaces de datos

Resultados

- Brindar una mejor calidad en los servicios de telecomunicaciones.
- Administrar la infraestructura de red de manera más eficiente.
- Conexión a internet, conceder permisos y acceso a la red de acuerdo al tipo de trabajo que se realiza cada funcionario Municipal.
- Tecnología de comunicaciones con el ancho de banda requerido para actuales y futuros requerimientos de Gobierno Electrónico, un equipo de personas capaz de mantener la red de comunicaciones del Municipio.
- Infraestructura capaz de soportar comunicación de voz, datos y vídeo entre las distintas entidades del Municipio.
- Interconexión total entre todas las unidades y oficinas del Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba logrando así una integración de las comunicaciones de manera eficiente y segura.
- Control y seguridad del acceso a la red bajo normas y parámetros de calidad de servicio e infraestructura de tecnologías de información según los requerimientos.

2. Línea estratégica Interoperabilidad

Objetivo.



Desarrollar e implementar componentes y servicios necesarios para lograr el intercambio de información necesaria de distintos sistemas dentro del Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba y sistemas administrados por el Gobierno Central.

Descripción

El presente lineamiento busca lograr la conexión para lograr el intercambio de información entre sistemas existentes en Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba, y sistemas externos de los cuales GAMC requiere información.

La Dirección de tecnologías de información y comunicaciones del Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba realizara la solicitud de integración y uso de plataforma de interoperabilidad de acuerdo al orden jerárquico establecido en GAMC, solicitara a su MAE realizar el acuerdo de interoperabilidad de los servicios existentes en el catálogo de interoperabilidad publicado por AGETIC, realizara un análisis minucioso para identificar los servicios brindados y necesarios para la utilización en sistemas de GAMC.

El equipo de desarrollo designado elaborara los servicios de acuerdo a especificaciones técnicas encontradas en el catálogo de interoperabilidad y establecerá la conexión de interoperabilidad de los mismos, implementara estos en los sistemas existentes o a ser desarrollados.

El equipo de desarrollo designado elaborara los servicios de acuerdo a especificaciones técnicas internas de los sistemas propios de GAMC, establecerá conexión de los mismos, e implementara los servicios.

El área de redes establecerá comunicación con AGETIC para determinar criterios de seguridad en el tema de transmisión de información.

Se establecerán estándares propios de GAMC para el intercambio de información de sistemas internos de GAMC y sistemas que ofrece la plataforma de interoperabilidad de AGETIC.



Resultados

El Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba contará con la interoperabilidad entre los sistemas necesarios dentro del municipio y sistemas necesarios del gobierno central, se contará con herramientas normadas y definidas para el intercambio e integración de datos.

Facilitará el trabajo de los funcionarios públicos, acortará y simplificará los tramites, mejorará el servicio a los ciudadanos, mantendrá interoperabilidad de forma segura

3. Línea estratégica ciudad digital

Objetivo

Implementar en el portal ya desarrollado nuevas tecnologías para ofrecer a los ciudadanos una plataforma de interacción con el ciudadano para la información y seguimiento de sus trámites. Es decir, una entrada a sitios del gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba que proveerá información y recursos a los ciudadanos. Este portal incluirá una mezcla de aplicaciones tecnológicas, servicios para diferentes sectores y una gran variedad de información y recursos para los ciudadanos y funcionarios públicos.

Descripción

La reestructuración del portal lo convertirá en un sistema interactivo de información a los ciudadanos a través de Internet, el cual proporcionará un servicio de acceso unificado de datos, servicios y aplicaciones de la información existente en el Gobierno autónomo municipal de Cochabamba que producen y usan todas las unidades de GAMC.

La información presentada en el portal debe ser completa y detallada. Generalmente esto implica que se encuentra información sobre noticias, trámites, eventos, links que nos llevan a sitios con información adicional, etc. Cada unidad tendrá su sección correspondiente donde podrá mostrar su información, esta información debe estar actualizada y ser pertinente. Para que el acceso a la información del portal sea fácil, es



importante que esté bien organizada. El uso de catálogos de trámites y directorios de dependencias, son prácticas que serán usadas para organizar la información. Incluirá información del mapa del sitio y alguna forma de contactar al administrador del sitio, multimedia, motores de búsqueda, formularios de solicitud de información, foros de participación, reportes de denuncias, servicios en línea, transacciones etc.

Resultados

El Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba contará con un portal actualizado en el cual podrá lograr la participación del ciudadano en temas informativos y de acceso a la información y servicios que brinda.

El Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba buscara formas de promover la participación ciudadana y el desarrollo de relaciones de confianza entre la ciudadanía y el GAMC

4. Línea estratégica Seguridad informática y de la información

Objetivo

El objetivo de esta línea estratégica es diseñar y establecer lineamientos generales, estándares y mecanismos necesarios para garantizar la seguridad de la información previniendo imprevistos de seguridad informática

Descripción

Todos los días nos encontramos con crecientes amenazas informáticas a las que se someten las diferentes instituciones, estas amenazas se vuelven aún más peligrosas en las instituciones públicas donde la información es de gran valor y el impacto de cualquier incidente conllevaría la generación de responsabilidades. Ante los mismos es necesario adoptar todas las medidas técnicas y normativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y la disponibilidad de las comunicaciones y la información.



Todo aquello mediante políticas de prevención, evaluación de la seguridad y herramientas de prevención y monitoreo la red y de los accesos a los sistemas existentes y en los futuros a integrar. Siguiendo los lineamientos de la CGII dependiente de la AGETIC.

Cabe mencionar que el municipio como el resto de las entidades públicas elaborará y presentará su Plan Institucional de Seguridad de la Información, conforme al Decreto Supremo N° 2514.

Resultados

- Lineamientos, estándares y mecanismos necesarios para garantizar la seguridad de la información previniendo imprevistos de seguridad informática elaborados e implementados.
- Plan institucional de Seguridad de la Información

EJE 2. Gobierno Eficiente

5. Línea estratégica Simplificación de trámites

Objetivo

Realizar y adoptar las medidas necesarias para llevar a cabo proyectos de simplificación de trámites en el Municipio de Cochabamba, a fin de prestar un mejor servicio al ciudadano, facilitando y aliviando la realización y seguimiento de sus trámites. Iniciando por aquellas unidades y o tramites más factibles a la aplicación de un proceso de simplificación.

Se debe tomar en cuenta que las soluciones a desarrollar deben ser escalables y realizables en periodos de tiempo considerables y bajo criterios de eficiencia y sostenidos por la normativa.

Descripción

Los estudios de simplificación de trámites se orientan al análisis práctico de los requisitos, procesos y normativa sobre la cual están construidos cada trámite estudiado y en el impacto sobre



el ciudadano en factores diversos que pueden ser tiempo, costos administrativos o financieros, etc.

Para lograr resultados efectivos se debe centrar al ciudadano como el eje central y usuario final y no como generalmente se hace, basando los tramites en la comodidad del funcionario o servidor público relacionado al proceso. Se pretende realizar estos proyectos de simplificación apoyados en una primera etapa en mesas de trabajo, donde se realizarán los análisis respectivos con los implicados en cada proceso, posteriormente concretar el trabajo en guías o manuales que en una siguiente etapa mediante herramientas tecnológicas serán completados.

La simplificación de trámites, procesos y procedimientos se realizará a través de su relevamiento, análisis y sistematización, seguido por un rediseño del mapa de trámites, la reingeniería de procesos y procedimientos, con cada entidad responsable, y la coordinación interinstitucional para la implementación de los nuevos trámites, procesos, procedimientos y tecnologías de la información y comunicación con la correspondiente compatibilización normativa.

Resultados

- Requisitos, procesos y tramites debidamente simplificados con respaldo normativo correspondiente.
- Portales de información y tramites en linea.

6. Línea estratégica Gestión pública

Objetivo

Desarrollar e implementar sistemas, herramientas o aplicaciones tecnológicas que satisfagan los requerimientos de las unidades de GAMC y apoyen en alcanzar los objetivos de eficiencia en el trabajo de los funcionarios públicos



Descripción

Mediante el uso de sistemas, herramientas y aplicaciones tecnológicas adecuadas, el Municipio de Cochabamba buscara reducir tiempos y agilizar procesos al interior de la institución, reduciendo el uso de papel y mejorando la calidad de trabajo al interior.

Estas herramientas serán diseñadas en respuesta a los procesos internos del Municipio, que presentan una necesidad de adoptar herramientas informáticas para su sostenibilidad, puesto que muchos procesos por la alta cantidad de repeticiones que se realiza o la gran cantidad de recursos que requieren como papel, personal, tiempo, etc. Se han visto sobrecargadas muchas unidades o funcionarios que evidentemente por las razones mencionadas han colapsado, lo cual deriva en una imperiosa necesidad de atacar las mismas con herramientas tecnológicas adecuadas y acordes a cada caso.

Resultados

- Herramientas tecnológicas al servicio de los procesos y procedimientos de la Gestión Pública.
- Reducción de consumo de recursos y tiempo.

EJE 3. Gobierno Abierto y Participativo

7. Línea estratégica Participación y Control Social

Objetivo

Trabajar en el desarrollo de espacios participativos para la ciudadanía apoyados en herramientas tecnologías, capaces de recabar información ciudadana necesaria para el fortalecimiento de la gestión municipal y el pertinente control social.



Descripción

El GAMC considera importante la participación de los ciudadanos del municipio, como un método de fortalecimiento de la gestión y un mecanismo de control social, puesto que las gestiones municipales se deben a los ciudadanos, el GAMC mediante el uso de herramientas tecnológicas apertura espacios pertinentes para la participación de los ciudadanos de forma individual y colectiva, los cuales ayudaran a interactuar de mejor forma con la institución. Así mismo, para fortalecer el control social serán generados espacios para recibir sugerencias, apertura de reclamos y denuncias, etc.

Resultados

- Canales de participación ciudadana mediante medios electrónicos implementados.



Parte VI. Metas

Ejes Estratégicos	Lineas Estratégicas	Metas al 2025
Gobierno Soberano	1. Infraestructura e Interconectividad	Alcanzar el 100% de conectividad de los edificios municipales
		Adquirir equipos necesarios para administración monitoreo y control la red de datos Municipal
	2. Interoperabilidad	Desarrollar e implementar componentes y servicios necesarios para lograr el intercambio de información necesaria de distintos sistemas dentro del Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba y sistemas administrados por el Gobierno Central.
		El Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba contará con interoperabilidad con los sistemas necesarios dentro del municipio, y sistemas del sistema central se contará con herramientas normadas y definidas para el intercambio e integración de datos.
	3. Ciudad Digital	Implementar en el portal ya desarrollado nuevas tecnologías para ofrecer a los ciudadanos una plataforma de interacción con el ciudadano para la información y seguimiento de sus tramites
		El Gobierno Autónomo Municipal de Cochabamba contará con un portal actualizado



		en el cual podrá lograr la participación del ciudadano en temas informativos y de acceso a la información y servicios que brinda.
	4. Seguridad Informática y de la Información	Diseñar y establecer lineamientos generales, estándares y mecanismos necesarios para garantizar la seguridad de la información previniendo imprevistos de seguridad informática.
Gobierno Eficiente	5. Simplificación de Trámites	Realizar un estudio de simplificación del 100% de trámites realizados en las Sub Alcaldías.
		Publicación del 100% de los trámites simplificados en medios y herramientas tecnológicas.
		Desarrollar herramientas tecnológicas de los proyectos de simplificación de trámites.
	6. Gestión Pública	Desarrollar e implementar sistemas, herramientas o aplicaciones tecnológicas que satisfagan los requerimientos de las unidades de GAMC y apoyen en alcanzar los objetivos de eficiencia en el trabajo de los funcionarios públicos
	Herramientas tecnológicas al servicio de los procesos y procedimientos de la Gestión Pública.	
	Reducción de consumo de recursos y tiempo.	



Gobierno Abierto y Participativo	7.Participacion y Control Social.	Implementar en el 80% de las plataformas de interacción con el ciudadano secciones de envío de reclamos, quejas y/o denuncias.
		Publicar en las distintas plataformas de información al ciudadano (página web, RRSS, revistas, etc), datos de interés al ciudadano.

Parte VII. Cronograma

El presente plan será desarrollado bajo el siguiente cronograma, según la línea estratégica.

Ejes Estratégicos	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Infraestructura y conectividad								
2. Interoperabilidad								
3. Ciudad Digital								
4. Seguridad Informática y de la información								
5. Simplificación de tramites								
6. Gestión Publica								
7.Participacion y Control Social.								



Parte VIII. Seguimiento y Evaluación

En cuanto al seguimiento y evaluación del Plan de Gobierno Electrónico del Municipio de Cochabamba, realizara evaluaciones de medio término y finales. A fin de poder evaluar los avances, los resultados y el impacto del Plan a fin de poder ajustar detalles y actualizar el mismo.

Las evaluaciones deberán contener el detalle de los avances realizados en cada línea estrategia, así también como el impacto de su implementación, las dificultades presentadas, y las recomendaciones pertinentes para realizar los ajustes necesarios al presente Plan.