



**AUTORIDAD DE  
IMPUGNACIÓN TRIBUTARIA**  
Estado Plurinacional de Bolivia

Justicia tributaria  
para vivir bien

Jan mit'ayir  
jach'a kamani  
(Aymara)

Mana tasaq kuraq  
kamachiq  
(Quechua)

Mburuvisa tendodegua  
mbaeti ofomita  
mbaerepi Vae  
(Guarani)



La Paz, 2 de agosto de 2018  
**AGIT-2102/2018**

Señor  
Nicolás Laguna Quiroga  
**Director General Ejecutivo**  
**AGENCIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TECNOLOGÍAS DE LA  
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**  
Presente

**Ref. : PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE  
GOBIERNO ELECTRONICO DE LA AIT**

Señor Director:

En cumplimiento al Decreto Supremo No. 3251 que aprueba los planes de implementación de Gobierno Electrónico y Software Libre y Estándares Abiertos, adjunto remitimos el PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO DE LA AUTORIDAD DE IMPUGNACIÓN TRIBUTARIA, aprobada mediante Resolución Administrativa No. AGIT-0042/2018, dicho documento conforme lo establecido en la referida norma, también ha sido publicado en nuestro sitio web institucional, aprovecho la oportunidad para saludar a usted muy cordialmente,

  
**Lic. Dancy David Valdivia Coria**  
**Director Ejecutivo General a.l.**  
**AUTORIDAD GENERAL DE IMPUGNACION TRIBUTARIA**

DDVC/ MHVR  
Adj. RA AGIT-0042/2018 y Plan de Gobierno Electrónico de la AIT  
Copia:



Av. Victor Sanjinéz N° 2705 esq. Méndez Arcos (Plaza España)  
Telfs./Fax: (2) 2412789 - 2412048 • www.ait.gob.bo • La Paz, Bolivia

**Resolución Administrativa AGIT/0042/2018**  
La Paz, 27 de julio de 2018

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

Que el artículo 132 del Código Tributario Boliviano, Ley 2492 de 2 de agosto de 2003, dispone la creación de la Superintendencia Tributaria como parte del Poder Ejecutivo, bajo la tuición del Ministerio de Hacienda, como *órgano autárquico de derecho público, con autonomía de gestión administrativa, funcional, técnica y financiera*, con jurisdicción y competencia en todo el territorio nacional.

Que el artículo 139, incisos e), f), k) y q) del Código Tributario Boliviano, establece que es atribución del Superintendente Tributario General, controlar el cumplimiento de los objetivos, planes y programas administrativos; considerar y aprobar los proyectos de normas internas de la Superintendencia General y de las Superintendencias Regionales, así como dirigir y evaluar la gestión administrativa del órgano; administrar los recursos económicos y financieros de la Superintendencia Tributaria en el marco de las Normas del Sistema Nacional de Administración Financiera y Control Gubernamental; y realizar los actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Que el Decreto Supremo 29894 de 7 de febrero de 2009, Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional de Bolivia, en el artículo 141, dispone que la Superintendencia General Tributaria y las Superintendencias Tributarias Regionales pasan a denominarse Autoridad General de Impugnación Tributaria y Autoridades Regionales de Impugnación Tributaria, respectivamente, entes que continuarán cumpliendo sus objetivos y desarrollando sus funciones y atribuciones hasta que se emita una normativa específica que adecue su funcionamiento a la nueva Constitución Política del Estado.

Que mediante Resolución Suprema N° 10933 del 7 de noviembre de 2013, se designó al Lic. Daney David Valdivia Coria, como Director Ejecutivo interino de la Autoridad General de Impugnación Tributaria.

Que la Constitución Política del Estado dispone en su artículo 232 que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que el Artículo 6 de la Ley N° 1178, de 20 de Julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, dispone que el Sistema de Programación de Operaciones traducirá los objetivos y planes estratégicos de cada entidad, concordantes con los planes y políticas generados por el Sistema Nacional de Planificación, en resultados concretos a alcanzar en el corto y mediano plazo; en tareas específicas a ejecutar; en procedimiento a emplear y en medios y recursos a utilizar, todo ello en función del tiempo y del espacio.

Que mediante Ley N° 164 de 08 de agosto de 2011, se aprueba la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, normativa que tiene como objeto el *"establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema*



**AUTORIDAD DE  
IMPUGNACIÓN TRIBUTARIA**  
Estado Plurinacional de Bolivia

Justicia tributaria  
para vivir bien

Jan mit'ayir jach'a  
kamani  
(Aymara)

Mana tasaq kuraq  
kamachiq  
(Quechua)

Mburuvisa  
tendodegua mbaeti  
oñomita mbaerepi Vae  
(Guaraní)





**AUTORIDAD DE  
IMPUGNACIÓN TRIBUTARIA**  
Estado Plurinacional de Bolivia

Justicia tributaria  
para vivir bien

Jan mit'ayir jach'a  
kamani  
(Aymara)

Mana tasaq kuraq  
kamachiq  
(Quechua)

Mburuvisa  
tendodegua mbaeti  
oñomita mbaerepi Vae  
(Guarani)

**Resolución Administrativa AGIT/0042/2018**  
La Paz, 27 de julio de 2018

*de regulación, en procura del vivir bien garantizando el derecho humano individual y colectivo a la comunicación, con respecto a la pluralidad económica, social, jurídica, política y cultural de la totalidad de las bolivianas y los bolivianos, las naciones y pueblos indígenas originario campesinos, y las comunidades interculturales y afrobolivianas del Estado Plurinacional de Bolivia". De conformidad con lo estipulado en el artículo 71 de la referida ley, es 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. De conformidad con lo estipulado en el artículo 71 de la referida ley, es 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. Por su parte, el Capítulo Segundo referente al Gobierno Electrónico y Software Libre, establece en su artículo 75 (Gobierno Electrónico) 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".*

Que mediante Ley N° 650 de 15 de enero de 2015, se eleva a rango de Ley, la "Agenda Patriótica del Bicentenario 2025", desmembrándose del pilar de la soberanía científica y tecnológica con identidad propia, el *PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 2017 – 2025*, mismo que establece que "la generación de mecanismos que permitan o mejoren los procesos de participación y control social, coadyuvan a la construcción de una administración pública soberana y transparente, en que la dirección de las políticas públicas está dada por las organizaciones sociales populares y la ciudadanía", siendo la implementación de TIC en general y de Gobierno Electrónico en particular, lo que contribuye a alcanzar los objetivos planteados. El Gobierno electrónico además de mejorar la relación entre la administración pública y los ciudadanos y las operaciones internas de las entidades públicas, debe enmarcarse en los objetivos políticos globales del proceso de cambio.

Que a través del Decreto Supremo N° 1793, de 13 de noviembre de 2013, se aprueba el Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación, normativa que tiene como objeto el reglamentar el acceso, uso y desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación – TIC, en el marco de lo estipulado en la Ley N° 164. Este Decreto Supremo, establece como principios para el desarrollo y uso de aplicaciones informáticas en las entidades públicas la soberanía tecnológica, seguridad informática y la descolonización del conocimiento, así en los Parágrafos I y II del artículo 17, se establecen como objetivos del Gobierno Electrónico: I. Modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos del gobierno, mediante el uso de las TIC y otras herramientas. II. Generar mecanismos tecnológicos de participación y control social por parte de los ciudadanos, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos.

Que mediante Decreto Supremo N° 2514, de 09 de septiembre de 2015, se establece (artículo 12) que, las entidades del sector público, en coordinación con la AGETIC, desarrollarán programas y proyectos de Gobierno Electrónico, reingeniería de procesos y procedimientos e implementación de tecnologías de



**Resolución Administrativa AGIT/0042/2018**  
La Paz, 27 de julio de 2018

información y comunicación para simplificar la realización de trámites, orientados a la calidad, eficiencia y transparencia, siendo la finalidad de ésta, la reducción de los costos, tiempos y pasos en la realización de trámites de la ciudadanía en las entidades del sector público, y los procesos y procedimientos de la gestión pública. Asimismo, se establece la obligatoriedad respecto a la simplificación de trámites para todas las entidades del sector público, en el marco de las políticas, lineamientos y normativa específica de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación.

Que el Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017, tiene por objeto aprobar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, así como la implementación de software libre y estándares abiertos, delineando los parámetros sobre los cuales se erige la interoperabilidad. Adicionalmente, en su Anexo se establecen líneas estratégicas, entre ellas el de infraestructura y conectividad, de investigación, innovación y desarrollo tecnológico, de interoperabilidad, de ciudadanía digital, de seguridad informática y de la información, de simplificación de trámites, de gestión pública, de asesoramiento y capacitación técnica, de registros públicos, de servicios de desarrollo económico, de calidad de servicios públicos, de entidades territoriales autónomas, de transparencia y datos abiertos y finalmente, de participación y control social, todas bajo la idea de modernizar y transparentar la gestión pública, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de la actividad administrativa en los procesos internos del gobierno.

Que de acuerdo a lo establecido en la Disposición Transitoria Primera, del referido D.S. N° 3251, "I. Las entidades públicas, en un plazo máximo de hasta dieciocho (18) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, enviarán a la AGETIC el Plan Institucional de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos, aprobados por la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante resolución expresa, para su validación, seguimiento de su implementación y publicación en su página web; II. Las entidades públicas, en un plazo máximo de doce (12) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, enviaran a la AGETIC el Plan Institucional de Gobierno Electrónico, aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante resolución expresa, para su validación, seguimiento de su implementación y publicación en su página web."

Que mediante Informe AGIT-SPD-0098/2018 de 25 de julio de 2018, el Subdirector de Planificación y Desarrollo, pone en conocimiento del Director Ejecutivo General que, en el margen de la Ley N° 164, Ley de Telecomunicaciones, de 08 de agosto de 2011; normativa a través de la cual (artículo 75) se establece que el nivel central del Estado es el encargado de promover la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de la información, para lo cual, el Órgano Ejecutivo elaborará los lineamientos para la incorporación del Gobierno Electrónico. En este entendido, de conformidad con el marco normativo vigente, los lineamientos de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación – AGETIC, y el Plan Institucional de Gobierno Electrónico remitido por el Profesional en Administración de Sistemas Informáticos, se procedió a la remisión del referido documento para su revisión a la AGETIC en fecha 02 de julio, solicitud que fue reiterada en fecha 19 de julio de la presente gestión, sin haber obtenido respuesta alguna a la solicitud

3 de 5



**AUTORIDAD DE  
IMPUGNACIÓN TRIBUTARIA**  
Estado Plurinacional de Bolivia

Justicia tributaria  
para vivir bien

Jan mit'ayir jach'a  
kamani  
(Aymara)

Mana tasaq kuraq  
kamachiq  
(Quechua)

Mburuvisa  
tendodegua mbaeti  
oñomita mbaepi Vae  
(Guarani)



**Resolución Administrativa AGIT/0042/2018**

La Paz, 27 de julio de 2018

realizada. Al proyecto inicialmente presentado, se realizaron modificaciones de carácter presupuestario, las cuales están condicionadas a la existencia de presupuesto, toda vez que la entidad no cuenta con presupuesto y el presupuesto asignado es limitado. Por lo que concluye refiriendo que el Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Impugnación Tributaria 2018-2025, cumple con las exigencias de la AGETIC, por lo que recomienda la remisión del mismo a la Gerencia de Recursos Judiciales, para la emisión del Informe Legal y la Resolución Administrativa correspondiente, para su posterior remisión a la AGETIC.

Que a través de nota AGIT-SPD-0080/2018 de 29 de junio de 2018, emitida por el Profesional en Administración de Sistemas Informáticos – Gabriel Vallejos Mamani, dependiente de la Subdirección de Planificación y Desarrollo, remite al Subdirector de Planificación y Desarrollo, el Plan Institucional de Gobierno Electrónico, en cumplimiento de la Nota cite AGETIC/NE/1565/2018, por la cual se hace referencia a los plazos de presentación del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software y Estándares Abiertos.

Que mediante Informe AGIT-GRJ-0179/2018 de 27 de julio de 2018, emitido por el Abogado Administrativo, dependiente de la Gerencia de Recursos Judiciales, a través del Gerente de Recursos Judiciales, pone en conocimiento del Director Ejecutivo General que, de conformidad con la normativa vigente, la aprobación del Plan Institucional de Gobierno Electrónico debe ser realizado a través de la emisión de una resolución expresa; en este entendido, de conformidad al Informe AGIT-SPD-0098/2018 de 25 de julio de 2018, el “Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Impugnación Tributaria 2018-2025”, se encuentra dentro de los márgenes normativos y los lineamientos establecidos por la Agencia de Gobierno electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC, por lo que corresponde la emisión de la Resolución Administrativa correspondiente. Por lo que recomienda a la Máxima Autoridad Ejecutiva la suscripción del proyecto de Resolución Administrativa adjunta al presente Informe, a fin de proceder a la validación del “Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Impugnación Tributaria 2018-2025”. Asimismo, se recomienda a la Subdirección de Planificación y Desarrollo, proceder con la implementación y seguimiento de acuerdo a lo establecido por la normativa.

**POR TANTO:**

El Director Ejecutivo a.i. de la Autoridad General de Impugnación Tributaria, designado mediante Resolución Suprema N° 10933, de 7 de noviembre de 2013, en uso de las facultades y atribuciones conferidas por el artículo 139 de la Ley N° 2492,

**RESUELVE:**

**PRIMERO.- APROBAR** el Informe AGIT-SPD-0098/2018 de 25 de julio de 2018, emitido por el Subdirector de Planificación y Desarrollo, por el cual se remite el “Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Impugnación Tributaria 2018-2025”, emitido en el margen normativo establecido por la Ley N° 164 de

4 de 5



**AUTORIDAD DE  
IMPUGNACIÓN TRIBUTARIA**  
Estado Plurinacional de Bolivia

Justicia tributaria  
para vivir bien

Jan mit'ayir jach'a  
kamani  
(Aymara)

Mana tasaq kuraq  
kamachiq  
(Quechua)

Mburuvisa  
tendodegua mbaeti  
oñomita mbaerepi Vae  
(Guarani)



**Resolución Administrativa AGIT/0042/2018**

La Paz, 27 de julio de 2018

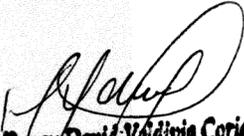
08 de agosto de 2011, el Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017 y demás normativa relacionada.

**SEGUNDO.- APROBAR** el "Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Impugnación Tributaria 2018-2025", contenido en sus catorce (14) acápite, adjunto al Informe AGIT-SPD-0098/2018 de 25 de julio de 2018.

**TERCERO.- INSTRUIR**, a la Subdirección de Planificación y Desarrollo de la Autoridad General de Impugnación Tributaria, quien queda encargada del cumplimiento y ejecución de la presente Resolución Administrativa, debiendo prever el cumplimiento de los procedimientos y disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017 y demás normativa relacionada.

**CUARTO.- INSTRUIR**, a la Subdirección de Planificación y Desarrollo proceder a la remisión de una copia de la Presente Resolución y documentación pertinente a Agencia de Gobierno electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**

  
**Lic. Daisy David Valdovinos Coria**  
 Director Ejecutivo General a.i.  
 AUTORIDAD GENERAL DE IMPUGNACION TRIBUTARIA

DDVC/ESOU/cagv.

c.c. Archivo

1° ejemplar original: Archivo Despacho Dirección Ejecutiva General.

2° ejemplar original: Archivo Gerencia de Recursos Judiciales.

3° ejemplar original: Archivo Abogado Administrativo.

4° ejemplar original: Archivo Subdirección de Planificación y Desarrollo.

5° ejemplar original: Archivo AGETIC.

5 de 5



**AUTORIDAD DE  
 IMPUGNACIÓN TRIBUTARIA**  
 Estado Plurinacional de Bolivia

Justicia tributaria  
 para vivir bien

Jan mit'ayir jach'a  
 kamani  
 (Aymara)

Mana tasaq kuraq  
 kamachiq  
 (Quechua)

Mburuvisa  
 tendodegua mbaeti  
 oñomita mbaerepi Vae  
 (Guaraní)





**AUTORIDAD DE  
IMPUGNACIÓN TRIBUTARIA**  
Estado Plurinacional de Bolivia

**PLAN INSTITUCIONAL DE  
GOBIERNO ELECTRÓNICO DE LA  
AUTORIDAD DE IMPUGNACIÓN  
TRIBUTARIA  
2018 - 2025**

## INDICE

## Contenido

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Antecedentes.....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>2. Marco Referencial .....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>3. Marco Institucional.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>4. Marco Normativo .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>5. Ejes y Lineamientos Estratégicos del Plan de Gobierno Electrónico .....</b>   | <b>5</b>  |
| 5.1 <i>Ejes Estratégicos .....</i>  | 6         |
| 5.1.1 <b>Gobierno Soberano.....</b>   | 6         |
| 5.1.2 <b>Gobierno Eficiente .....</b>   | 6         |
| 5.1.3 <b>Gobierno Abierto y Participativo.....</b>  | 7         |
| 5.2 <i>Lineamientos Estratégicos .....</i>  | 8         |
| 5.3 <i>Propuestas del Consejo para las Tecnologías de Información y Comunicación del Estado Plurinacional de Bolivia (CTIC-EPB) .....</i> | 9         |
| 5.4 <i>Implementación de software libre en Bolivia.....</i>   | 10        |
| <b>6. Plan Estratégico Institucional (PEI) .....</b>  | <b>11</b> |
| 6.1 <i>Visión .....</i>   | 12        |
| 6.2 <i>Misión .....</i>   | 12        |
| 6.3 <i>Política de Calidad .....</i>  | 12        |
| 6.4 <i>Acciones Estratégicas Institucionales.....</i>   | 12        |
| <b>7. Orientación Estratégica de Gobierno Electrónico de la AIT .....</b>   | <b>13</b> |
| 7.1 <i>Análisis de la Orientación a Software Libre .....</i>  | 13        |
| 7.2 <i>Análisis de los documentos técnicos del CTIC-EPB.....</i>  | 13        |
| 7.3 <i>Análisis del Plan Estratégico Institucional y Plan de Gobierno Electrónico.....</i>  | 14        |
| <b>8. Objetivos Institucionales de Gobierno Electrónico .....</b>   | <b>15</b> |
| 8.1 <i>Objetivo General .....</i>   | 15        |
| 8.2 <i>Objetivos Específicos.....</i>   | 15        |
| <b>9. Factores Críticos de Éxito .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>10. Estrategias Claves.....</b>  | <b>16</b> |
| <b>11. Plan de Acción.....</b>  | <b>18</b> |
| <b>12. Recursos .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>13. Seguimiento y Evaluación .....</b>   | <b>21</b> |
| <b>14. Conclusiones y Recomendaciones .....</b>   | <b>21</b> |
| 14.1 <i>Conclusiones .....</i>  | 21        |
| 14.2 <i>Recomendaciones .....</i>   | 22        |
| 14.3 <i>Anexo A: Glosario .....</i>   | 22        |
| 14.4 <i>Anexo B: Situación actual de los Recursos Humanos, infraestructura tecnológica, conectividad y uso de TIC.....</i>                | 23        |

## **PRESENTACIÓN**

El presente Plan, está alineado al Plan Estratégico Institucional PEI 2016 – 2020 y al Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017-2025, aprobada por Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017, en el marco del proceso de modernización y la contribución a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos del gobierno con inclusión social y el desarrollo del Gobierno Electrónico en el país.

La Autoridad de Impugnación Tributaria, por su naturaleza y misión, orientadas a conocer y resolver los recursos de alzada y jerárquico que se interpongan por controversias entre el Contribuyente y la Administración Tributaria contra los actos definitivos del Servicio de Impuestos Nacionales (SIN), Aduana Nacional de Bolivia (ANB) y Gobiernos Autónomos Municipales. En ese sentido, los proyectos contenidos, son el resultado de las iniciativas por acercar la institución a la ciudadanía, a través de nuevos y mejores servicios, basados en el aprovechamiento de las tecnologías de la información como principal eje.

Los proyectos se ejecutan en un horizonte de mediano plazo, con capacidad de mejora o afinamiento del alcance de los mismos, a través de los planes de acción elaborados anualmente. Asimismo, la AIT cuenta con un sistema de Gestión de Proyectos para realizar un seguimiento integral a todos los proyectos, con el propósito de controlar su ejecución y cumplimiento de las metas establecidas.

El Plan de Gobierno Electrónico tiene como objetivo "modernizar y transparentar la gestión pública, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos del gobierno, mediante el uso de las TICs, a través, de tres ejes estratégicos: Gobierno Soberano, Gobierno Eficiente y Gobierno Abierto y Participativo, en consecuencia, la alineación de los objetivos estratégicos institucionales al plan de gobierno electrónico, contribuirá al desarrollo de un Estado más eficiente, inclusivo, transparente y dinámico, que acerque al ciudadano, de manera efectiva, a los servicios e información que brinda el Estado.

## 1. Antecedentes

El acelerado avance de la tecnología y el uso intensivo de Internet generan oportunidades para el desarrollo de nuevos y mejores servicios; así como para ofrecer información útil, eficiente y de calidad a la ciudadanía.

Así mismo, acorde al mandato legal establecido en la Constitución Política del Estado (CPE), la Ley N° 164 y el D.S. 1793, cabe reformular los lineamientos e infraestructura sobre los que se desarrolla el Gobierno Electrónico en el país, en el horizonte de la Agenda 2025, fundamentalmente en su punto 4: soberanía tecnológica con identidad propia, enmarcados en los principios del Vivir Bien (SumajKawsay, Suma Qamaña, Ñandereko, TekoKavi, IviMaraei).

En ese sentido, la formulación de un Plan de Gobierno Electrónico responde a la necesidad de articular servicios integrados y transversales que respondan a las necesidades de la ciudadanía, definiendo sus objetivos estratégicos, así como sus lineamientos y planes de acción, alineados al Plan de Implementación Gobierno Electrónico 2017-2025 y orientados a fortalecer el Gobierno Electrónico en la AIT.

## 2. Marco Referencial

El Plan de Gobierno Electrónico tiene como antecedente normativo al Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025. La política se basa en lineamientos y objetivos de los principales planes nacionales como el Plan de Desarrollo Económico Social (PDES) 2016-2020, la “Agenda Patriótica del Bicentenario 2025” y la Constitución Política del Estado (Título II, Capítulo Sexto, Sección IV Ciencia, Tecnología e Investigación y parte Tercera: Estructura y Organización Territorial del Estado, Título I Organización Territorial Del Estado, Capítulo Octavo).

El Gobierno Electrónico es una herramienta de enorme potencial en términos de la Administración Pública y la gestión democrática, específicamente porque permite incrementar la calidad de los servicios públicos, mejorar el proceso de toma de decisiones y promover una mayor participación ciudadana durante el ciclo de gestión. Marca, además, un paso fundamental en la transición hacia la Sociedad de la Información en tanto actúa como agente promotor de la alfabetización digital y la universalización del acceso a las nuevas TIC.

Como toda tendencia innovadora de políticas públicas, se presentan factores que frenan, limitan e incluso imposibilitan el desarrollo del Gobierno Electrónico. Se deben considerar numerosos factores legales, políticos, administrativos, sociales, institucionales y culturales que determinan las posibilidades reales de este nuevo enfoque, incluso más allá de las agendas estratégicas y los esfuerzos realizados por parte de los gobiernos y sus equipos de trabajo. Hoy en día, la estrategia de los gobiernos que están logrando buenos resultados, incluyen a los ciudadanos en el proceso de implementación del gobierno electrónico.

Las Naciones Unidas realizan una encuesta anual al respecto. El informe anual incluye un Ranking en el cual, Bolivia está en la posición 101 en la edición 2016. Por otro lado, los conceptos que nos expresa la Organización de los Estados Americanos (OEA) acerca del gobierno electrónico, se detalla a continuación algunas características generales del Gobierno Electrónico:

“El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por parte de las instituciones del Gobierno para: mejorar cualitativamente los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (OEA, 2006:a).



El Gobierno Electrónico acerca a la institución hacia una forma de gobernar centrada en el ciudadano y orientada a entregar servicios con base en: mejoras administrativas, de recursos humanos, calidad del servicio y acceso a la información.

Gobierno Electrónico puede implementarse a través de las siguientes formas:

- G2C - Gobierno a Ciudadano: Centrado en desarrollar servicios y entrega de información a los ciudadanos.
- G2B - Gobierno a Empresas: Centrado en desarrollar servicios y entrega de información a las empresas.
- G2G - Gobierno a Gobierno: Orientado al interconectividad e intercambio de información entre los organismos del Estado.
- G2E - Gobierno a Empleados: Orientado a la adopción de nuevas tecnologías para mejorar los requerimientos internos de sus propios recursos humanos.

Para ser útil a los ciudadanos, el despliegue de las TIC's debe reunir las siguientes características generales:

- Fácil de usar: componentes altamente intuitivos para permitir su uso por personas sin entrenamiento en TIC's.
- Alta disponibilidad: servicios disponibles todos los días del año a toda hora y desde cualquier ubicación.
- Seguridad: debe generar confianza para los usuarios y sus derechos de privacidad.
- Innovación: capacidad de adaptación a los cambios tecnológicos.
- Costo: eficiente en términos de costo/beneficio.

Las oportunidades que ofrece el Gobierno Electrónico son, entre otras:

- Aumentar la eficiencia del gasto público.
- Facilitar el acceso del ciudadano a los servicios públicos.
- Aumentar la competitividad.
- Generar confianza en las instituciones gubernamentales.
- Permitir la participación del ciudadano y las organizaciones civiles en diversos procesos e iniciativas de las instituciones públicas.

En este marco, el año 2017, mediante Decreto Supremo N° 3251, se aprueba el Plan de Implementación de Software Libre de cumplimiento obligatorio por parte de todas las entidades de la Administración Pública a nivel del gobierno nacional, gobiernos regionales y gobiernos locales, las mismas que deben implementarse en el ámbito de sus funciones y competencias. Sus objetivos son los siguientes:

Objetivo 1:

Fortalecer las bases de desarrollo de Gobierno Electrónico en las entidades públicas, consolidando la infraestructura, seguridad y flujos de información, en interrelación con los procesos de investigación e innovación.



**Objetivo 2:**

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

**Objetivo 3:**

Coadyuvar al desarrollo productivo del país, promoviendo la implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en ámbitos productivos, financieros y comerciales.

**Objetivo 4:**

Facilitar el acceso a información y datos de las entidades públicas, mediante herramientas de Gobierno Electrónico, para promover la transparencia, control social y la interacción con la ciudadanía.

**Objetivo 5:**

Generar mecanismos digitales de interacción, participación y control social, entre el Estado y la ciudadanía, para fomentar la democracia participativa.

**3. Marco Institucional**

Ley 2492<sup>1</sup> de 2 de agosto de 2003.

Ley 3092<sup>2</sup> de 07 de julio de 2005.

El Artículo N° 141° del Decreto Supremo N° 29894, del 7 de febrero de 2009, que reglamenta la estructura del Órgano Ejecutivo, dispone que la Superintendencia General Tributaria y las Superintendencias Regionales Tributarias pasan a denominarse Autoridad General de Impugnación Tributaria y Autoridades Regionales de Impugnación Tributaria, respectivamente; y determina que dichas entidades seguirán cumpliendo sus objetivos, desarrollando sus funciones y atribuciones, hasta que se emita una normativa específica que adecue su funcionamiento a la Nueva Constitución Política del Estado, manteniendo inalterable su existencia y continuidad de funcionamiento como Entidad.

Resolución Suprema 00410 de 11 de mayo de 2009 de designación del Director Ejecutivo de la Autoridad General de Impugnación Tributaria

Norma del Sistema de Normatividad <sup>3</sup> del 06 de julio de 2009

La Autoridad de Impugnación Tributaria es un órgano autárquico de derecho público, con autonomía de gestión administrativa, funcional, técnica y financiera, con jurisdicción y competencia en todo el territorio nacional.

La AIT está compuesta por una Autoridad General con sede en la ciudad de La Paz y cuatro (4) Autoridades Regionales con sede en las capitales de los departamentos de Chuquisaca, La Paz, Santa Cruz y Cochabamba. También forman parte de la AIT, los Responsables Departamentales que, previa aprobación de la Autoridad General, serán designados por la Autoridad Regional en las capitales de departamento donde no existan Autoridades Regionales.

<sup>1</sup> Código Tributario Boliviano

<sup>2</sup> Título V. Procedimiento para el conocimiento Y resolución de los Recursos de Alzada Y Jerárquico.

<sup>3</sup> AUNI – Sistema de Normatividad aprobada por Resolución Administrativa AGIT/0042/2009



La AIT, tiene entre sus principales funciones, las siguientes.

- a) Conocer y Resolver Recursos de Alzada
- b) Conocer y Resolver Recursos Jerárquicos

Esta institución tiene por objeto conocer y resolver los Recursos de Alzada y Jerárquico que se interpongan por controversias entre el Contribuyente y las Administraciones Tributarias contra los actos definitivos de estas últimas: Servicio de Impuestos Nacionales (SIN), Aduana Nacional (AN) y Gobiernos Autónomos Municipales.

#### 4. Marco Normativo

Comité Plurinacional de Tecnologías de Información y Comunicación- COPLUTIC tiene la finalidad de proponer políticas y planes nacionales de desarrollo del sector de tecnologías de información y comunicación, coordinar los proyectos y las líneas de acción entre todos los actores involucrados, definir los mecanismos de ejecución y seguimiento a los resultados.

El COPLUTIC está integrado por:

- a) El Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda que lo preside.
- b) El Ministerio de Comunicación
- c) El Ministerio de Educación.
- d) El Ministerio de Planificación del Desarrollo.
- e) La Agencia de Desarrollo para la Sociedad de la Información en Bolivia – ADSIB.

El COPLUTIC se enmarca en los conceptos y principios de la descolonización del conocimiento, la seguridad informática, la soberanía tecnológica del Estado Plurinacional y el uso de software libre y estándares abiertos.

La Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia (ADSIB), dependiente de la Vicepresidencia realiza la prestación de servicios en el ámbito de las TIC para satisfacer las necesidades de la población, como ser: Administrar el Servicio de Registro de Dominios .bo (<https://nic.bo/>), Administrar el Servicio de Certificación Digital, Administrar el Repositorio Estatal de Software Libre y Brindar la conformidad u oposición para la adquisición o donación, ampliación y/o renovación de Licencias de Software Propietario en entidades públicas.

El Consejo para las Tecnologías de Información y Comunicación del Estado Plurinacional de Bolivia (CTIC-EPB), es una instancia creada mediante el Decreto Supremo N° 2514 (Artículo N° 9). El Consejo es un espacio pensado para debatir temas específicos que sean relevantes en el ámbito de las TIC para la implementación de gobierno electrónico. A través del Consejo se elaboran propuestas de normativa, estándares, protocolos, guías, catálogos y otros mecanismos técnicos para el funcionamiento de políticas coordinadas entre las instituciones de gobierno.

La Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación - AGETIC es una institución pública descentralizada y autónoma de gestión para elaborar e implementar políticas, planes y estrategias de Gobierno Electrónico y de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), para las entidades del Estado.

Las siguientes son las principales normas que impulsan el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Estado:



- a) **Ley N° 164, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.** 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.
- b) **Decreto Supremo N° 1793**, reglamenta el Desarrollo de Información y Comunicación En los Parágrafos I y II del Artículo 17 del mismo Decreto Supremo, se establecen como objetivos del Gobierno Electrónico: I. Modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos del gobierno, mediante el uso de las TIC y otras herramientas.
- c) **Decreto Supremo N° 2514**, en su Artículo 2 crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), y determina que es función de la AGETIC: "Elaborar, proponer, promover, gestionar, articular y actualizar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos para las entidades públicas; y otros planes relacionados con el ámbito de Gobierno Electrónico y seguridad informática"; "Realizar el seguimiento y evaluación a la implementación del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos".

Así mismo, en los artículos 9, 10 y 11 establece la creación del Consejo para las Tecnologías de Información y Comunicación del Estado Plurinacional de Bolivia (CTIC-EPB) para formular y presentar propuestas de políticas, normativa, programas y proyectos de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación por parte de las entidades del ámbito gubernamental.

- d) **Decreto Supremo N° 3251**, tiene por objeto: Aprobar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y Aprobar el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos; ARTÍCULO 7.- (PREVISIÓN). Los Planes Institucionales de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos podrán contemplar las previsiones establecidas en el Artículo 23 del Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación aprobado por Decreto Supremo N° 1793, de 13 de noviembre de 2013. Planes de Implementación Gobierno Electrónico y Software Libre.

#### ARTÍCULO 5.- (FINANCIAMIENTO).

Los planes institucionales de Implementación de Gobierno Electrónico y los planes Institucionales de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos **serán priorizados y financiados por cada entidad** al interior de su presupuesto institucional.

- e) **Resolución Ministerial 234/17**, Lineamientos para la implementación de Servicios Interoperabilidad para las Entidades del Sector Público Políticas de Acceso a Servicios de Interoperabilidad para Entidades Publicadoras de Datos.
- f) **Decreto Supremo N° 3525**, Establece la Política de Atención a la Ciudadanía, Bolivia a tu servicio y Portal de Trámites del Estado; y norma el archivo digital, la interoperabilidad y la tramitación digital.

### 5. Ejes y Lineamientos Estratégicos del Plan de Gobierno Electrónico

El Plan de Gobierno Electrónico es considerada en el ámbito de tres ejes estratégicos y 14 lineamientos generales, que patrocina al Gobierno Electrónico como una obligación que tiene el Estado centrada en los ciudadanos y las personas en general y su adecuada identificación



electrónica como elemento transversal en la definición de políticas relacionados con la gobernabilidad democrática, la transparencia, identidad e inclusión digital y el desarrollo equitativo y sostenible.

## 5.1 Ejes Estratégicos

### 5.1.1 Gobierno Soberano

La concepción de Gobierno Electrónico adecuada al horizonte de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, fundamentalmente a su punto cuarto: Soberanía tecnológica con identidad propia, tiene como objetivo central el regir todos los aspectos de la relación del Estado con la tecnología, planteando la necesidad de establecer bases sólidas en la generación de las condiciones de posibilidad del desarrollo de TIC relacionadas a la gestión del bien común en el largo plazo. En este ámbito, la concepción de un Gobierno Soberano en el ámbito del Gobierno Electrónico, requiere la implementación de una sólida infraestructura de comunicaciones como la generación de capacidades institucionales en el Estado y la sociedad.

En este sentido, es fundamental la articulación entre la implementación de software libre y estándares abiertos con el presente plan. El Gobierno Electrónico sin software libre es un Gobierno Electrónico tecnológicamente dependiente, conceptual y técnicamente colonizado. El Estado se concibe como independiente, digno y soberano, al tiempo que el proyecto social revolucionario de Bolivia es anti-capitalista, anti-imperialista y anti-colonial. En este sentido, se impone el uso, investigación y desarrollo de tecnología libre, tecnología sobre la que el Estado puede tener el control, conocer sus procesos, mecanismos y técnicas de desarrollo y funcionamiento sin que esto impida el dialogo intercultural con el mundo y el aprovechamiento de la tecnología existente. El software libre, en este sentido, constituye el ámbito ideal de desarrollo e implementación de herramientas de Gobierno Electrónico, ya que el código está disponible, junto con los derechos necesarios para su aprovechamiento, apropiación y formación de capacidades.

Obviamente, el uso de software libre no implica por sí mismo la formación de capacidades, por tanto, el Gobierno Soberano implica la generación de un ecosistema completo para la capacitación profesional, el desenvolvimiento de procesos de innovación, investigación y desarrollo de software libre bajo plataformas igualmente libres, tanto en las entidades públicas como en la sociedad boliviana, en articulación e interdependencia entre los planes de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos y de Gobierno Electrónico.

### 5.1.2 Gobierno Eficiente

Para el Estado, en el marco de la política de Gobierno Electrónico, Gobierno Eficiente representa un proceso sostenido que busca servir a la población con la mayor celeridad, el mejor trato y acorde a sus expectativas. En este contexto, una gestión pública eficiente representa un objetivo que requiere una transformación radical al interior de las entidades públicas, un cambio en la lógica y técnica gubernativa que permita una reingeniería de procesos, de la cultura organizacional de las entidades, que enfoque el trabajo al servicio al pueblo. Al mismo tiempo, significa la generación de herramientas que permitan a las autoridades tomar decisiones con la mejor información y bajo el marco de la planificación integral del desarrollo del Estado.

En este sentido, este ámbito de acción representa un conjunto de medidas que van más allá de la simple adopción de tecnologías de la información y comunicación en la administración pública, sino un cambio de sentido en la práctica de gestión, que busque un cambio cualitativo que comprenda la generación de un sentido de servicio, un enfoque en la atención acorde a la pluralidad cultural y social de Bolivia, una conciencia colaborativa y colectiva en la gestión de los bienes públicos del país. Esto implica romper con la práctica "burocrática" prevaleciente que prioriza procesos y



procedimientos técnico - legales innecesarios por sobre el servicio y la atención que el Estado debe brindara la ciudadanía. De igual forma, implica una racionalidad de la administración estatal planificada, ordenada, participativa y orientada a satisfacer las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos.

Sin duda, en este ámbito, las tecnologías de la información y la comunicación pueden resultar una herramienta fundamental, sin embargo, si no están acompañadas de un proceso más amplio se trata simplemente de la informatización perversa de la "burocracia" existente. La informática sin duda puede acortar tiempos y facilitar procesos, sin embargo, no va a reorientar por si misma la lógica con que se construyen los procedimientos de gestión pública, realización de trámites, la toma de decisiones, etc. Esos son procesos humanos que el presente plan comprende para generar una verdadera transformación en la gestión pública.

Al mismo tiempo, la noción de Gobierno Eficiente, incluye una visión integral de lo social, económico y político, que implica la incorporación del Estado como parte del aparato productivo, como actor central en el proceso de desarrollo económico y que permite procesos de redistribución y reasignación de la riqueza en busca del bien colectivo y común. Comprende también una política de servicios a la ciudadanía en el ámbito social, como la educación, salud, justicia y cultura en los tres niveles del Estado. Incluye, en fin, todos los ámbitos de desarrollo social que permiten un parámetro mínimo de igualdad entre las ciudadanas y ciudadanos del país, en lo económico, lo social y lo cultural. La integralidad y complementariedad del Estado solo es posible a partir de la intervención efectiva del Estado en la generación de desarrollo económico y, a partir de él, de condiciones sociales de igualdad para la población.

En este sentido, forman parte integral e indivisible de la soberanía del pueblo y del Estado las empresas públicas, cuyo objetivo central es el bien común y no la ganancia. Son fundamentales también la salud, educación, justicia y el empleo, como derechos fundamentales de las bolivianas y bolivianos. Las tecnologías de la información y comunicación son, en todos estos aspectos, herramientas que pueden ayudar a consolidar cada uno de estos sectores, como servicios colectivos, facilitar todas las actividades de gestión, como también hacer efectivo el ejercicio de los derechos constitucionales y legales de las ciudadanas y ciudadanos con respecto a cada una de las condiciones necesarias para alcanzar niveles mínimos de igualdad para el vivir bien.

### **5.1.3 Gobierno Abierto y Participativo**

Por Gobierno Abierto y Participativo debe comprenderse un conjunto de elementos que facilitan el acceso a la información pública, la participación y el control social. Sin embargo, es fundamental concebir, en primera instancia, la gestión del bien común como un hecho colectivo del que participan las organizaciones sociales, pueblos indígenas originarios campesinos y la ciudadanía en general. El Estado Plurinacional no puede comprenderse sin la activa dirección del pueblo organizado, del debate e intercambio en el proceso de planificación y gestión entre los servidores públicos y las organizaciones sociales, comunidades y ciudadanos individualizados. En este sentido, el uso de tecnologías de información y comunicación en este proceso significa mucho más que el acceso a la información pública, considerando también la generación interactiva, participativa y colectiva de la información pública. Por tanto, el hecho público no debe ser únicamente la información producida por la administración estatal, más bien el proceso mismo de construcción de esa información.

Otro aspecto importante a considerar en este ámbito es la distribución de datos e información pública. Debe comprenderse que el resultado de las acciones estatales son bienes colectivos de propiedad de las bolivianas y bolivianos. Esto significa que el resultado de la gestión pública no es propiedad de entidades o funcionarios ni bienes de la "burocracia", sino por el contrario son bienes



sociales. En el caso de los datos e información, ni las entidades y menos los servidores públicos, pueden poseer el monopolio sobre su propiedad. Hacer que los datos e información estatal se publiquen y estén disponibles para la ciudadanía es posible solo a través del uso de tecnologías de la información y comunicación, por lo que el rol del Gobierno Electrónico en este aspecto resulta fundamental para alcanzar los objetivos centrales respecto a la gestión y uso colectivo de los bienes públicos. Para esto es necesario establecer no solo los mecanismos informáticos para el acceso a datos e información, sino también el marco de derechos bajo los cuales se accede a los mismos en el contexto del desarrollo de licencias de publicación.

En este contexto, bajo la participación activa de la sociedad en los procesos de planificación y gestión y la colectivización de la propiedad de los datos e información de la administración pública, se fomentan vigorosos procesos de innovación e investigación, que generan resultados superiores a los que puede sostener el Estado por sí mismo. La colectivización de los procesos de planificación - gestión y de la propiedad de los datos e información pública generan un escenario de innovación social, que supera con creces las perspectivas y horizontes de la burocracia estatal.

## 5.2 Lineamientos Estratégicos

Las líneas estratégicas descritas en el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico coadyuvan a la Implementación de Gobierno Electrónico y serán desarrollados por diversas entidades, y cabe considerar además que todas las entidades públicas en mayor o menor medida realizan actividades de Gobierno Electrónico, dada la transversalidad de la temática.

A continuación, se detalla el modelo de gestión y sus niveles de acción, basado en los tres ejes estratégicos anteriormente citados y 14 líneas estratégicas:

Cuadro de líneas estratégicas según modelo de Plan de Implementación de Gobierno Electrónico

Tabla 1: Líneas Estratégicas de Gobierno Electrónico

| EJES ESTRATÉGICOS | LÍNEAS ESTRATÉGICAS  |
|-------------------|--|
| GOBIERNO SOBERANO | <p><b>1. Infraestructura y conectividad.</b><br/>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.</p> |
|                   | <p><b>2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico</b><br/>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.</p>   |
|                   | <p><b>3. Interoperabilidad</b><br/>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.</p>   |
|                   | <p><b>4. Ciudadanía digital</b><br/>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.</p>   |
|                   | <p><b>5. Seguridad informática y de la información</b><br/>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.</p>                           |



|   |  |
|---|--|
| <b>GOBIERNO EFICIENTE</b>               | <p><b>6. Simplificación de trámites</b><br/>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 de Gobierno Electrónico, bajo los principios de calidad, eficiencia y transparencia, con la finalidad de reducir los costos, tiempos y pasos.</p>  |
|   | <p><b>7. Gestión pública</b><br/>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.</p>  |
|   | <p><b>8. Asesoramiento y capacitación técnica</b><br/>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.</p>  |
|   | <p><b>9. Registros públicos</b><br/>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.</p>  |
|   | <p><b>10. Servicios de desarrollo económico</b><br/>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.</p> |
|   | <p><b>11. Calidad de servicios públicos</b><br/>Proveer servicios públicos a la población con calidad y calidez.</p>   |
|   | <p><b>12. Entidades territoriales autónomas</b><br/>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.</p>   |
| <b>GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO</b> | <p><b>13. Transparencia y datos abiertos</b><br/>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.</p>   |
|   | <p><b>14. Participación y control social</b><br/>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.</p>  |

Fuente: Elaboración Propia

### 5.3 Propuestas del Consejo para las Tecnologías de Información y Comunicación del Estado Plurinacional de Bolivia (CTIC-EPB)

El Consejo para las Tecnologías de Información y Comunicación del Estado Plurinacional de Bolivia (CTIC-EPB) se constituye en una instancia de coordinación técnica para la implementación de Gobierno Electrónico y para el uso y desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación en el país.

Como resultado de las coordinaciones técnicas entre los miembros del Grupos de Trabajo establecidos tienen como objetivo la formulación de los lineamientos y buenas prácticas, con un carácter de cumplimiento obligatorio con el propósito de uniformar la administración de las TICs, en este sentido se han elaborado los siguientes documentos:

- ❖ **Alternativas para la selección de software libre:** El documento tiene el objetivo de proponer una lista blanca de software libre que sirva como herramienta de uso práctico



para facilitar el proceso de selección e implementación de este, por parte de las entidades e instituciones del sector público en su rol de consumidores, desarrolladores y/o proveedores de software.

- ❖ **Lineamientos para la adecuación y publicación de datos abiertos:** Este documento tiene el objetivo de establecer los lineamientos específicos para la adecuación y publicación digital de datos por las entidades del sector público u organismos del Estado, a fin de promover la transparencia, el acceso a información, la innovación y el control social.
- ❖ **Lineamientos para la elaboración e implementación de los Planes Institucionales de Seguridad de la Información de las entidades del sector público:** Tiene como objetivo establecer los lineamientos para que las entidades del sector público del Estado Plurinacional de Bolivia puedan elaborar e implementar sus Planes Institucionales de Seguridad de la Información, en concordancia con la normativa vigente, así mismo, *obliga a designar un personal* como responsable de seguridad de la información(RSI).
- ❖ **Lineamientos para la implementación de servicios de interoperabilidad para las entidades del sector público:** El presente documento tiene como objetivo establecer los lineamientos para la implementación de servicios de interoperabilidad por parte de las entidades del sector público del Estado Plurinacional de Bolivia.
- ❖ **Lineamientos para el Desarrollo, Publicación, Documentación y Licenciamiento del software del Estado Plurinacional de Bolivia:** Establece Lineamientos de desarrollo, publicación y Licenciamiento de software libre en el Estado Plurinacional de Bolivia, donde para el cumplimiento obliga a designar un personal como responsable de la de seguridad de la información (RSI).
- ❖ **Lineamientos y Buenas Prácticas para la implementación de un Centro de Procesamiento de Datos:** Tiene por objetivo establecer lineamientos y buenas prácticas basados en normas y estándares nacionales e internacionales, para la implementación o adecuación, administración y mantenimiento de la infraestructura del Centro de Procesamiento de Datos, aplicables a las instituciones del sector público del Estado Plurinacional de Bolivia, para el cumplimiento del mismo recomienda que el personal de trabajo debe estar calificado para las siguientes funciones: a) Administrador de redes y comunicaciones, b)Administrador de servidores y almacenamiento. C)Administrador de energía, climatización y monitoreo.

#### 5.4 Implementación de software libre en Bolivia

Mediante la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, tecnologías de Información y Comunicación y el Decreto Supremo N° 1793 de 13 de noviembre de 2013, Reglamento para el Desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación, el Estado promueve el uso del Software Libre como política de gobierno bajo los principios de soberanía y autonomía tecnológica, así como un ahorro de recursos públicos al prescindir de licencias de software propietario. Entendiendo como Software Libre a los programas de computación que se pueden utilizar y distribuir sin restricción alguna, que permiten el acceso a sus códigos fuentes para auditarlos y adaptarlos.

En este sentido, es necesario hacer notar que el uso de Software Libre en General representa los siguientes retos, que se pueden ver como oportunidades para afianzar este tipo de filosofía en la Administración Pública:



- **La curva de aprendizaje es mayor**, los usuarios deben ser ayudados por personas con vasta experiencia en el ámbito de Software Libre, para el proceso de uso, debido a que se requiere más pasos para lograr alguna funcionalidad y poco a poco memorizar los comandos, **en este sentido las tareas de soporte son mayores y toman más tiempo resolverlos.**
- **El software libre no tiene garantía proveniente del autor**, significa que el autor del software libera el código y el programa tal y como él lo termina de programar, la gran ventaja de este supuesto, es que podemos hacernos expertos en el uso y adaptación del programa liberado.
- **Se necesita dedicar recursos a la reparación de errores**, la experiencia en este tipo de plataformas hace que cuando se instalan ciertos programas otros dejan de funcionar cuando se instala un programa con librerías compartidas, así que el equipo que se haga cargo de estos errores ya tiene la experiencia para compartirla con el autor del software.
- **No existen compañías únicas que respalden toda la tecnología**, pero para eso están las empresas locales que están a la espera del soporte de este software.
- **Las interfaces gráficas de usuario (GUI) y la multimedia apenas se están estabilizando.** Existen afirmaciones de un número cada vez mayor de usuarios que aseguran que las interfaces gráficas más populares en el software libre (KDE, GNOME) son ya lo suficientemente estables para el uso cotidiano y lo suficientemente amigables para los nuevo en este tipo de Sistemas Operativos.
- **La mayoría de la configuración de hardware no es intuitiva.** Se requieren conocimientos previos acerca del funcionamiento del sistema operativo y fundamentos del equipo a conectar para lograr un funcionamiento adecuado, se requiere consultar a especialistas en el hardware o leer la documentación referente a la configuración del hardware que permite al usuario profundizar en el conocimiento de su hardware en algunas horas y una vez teniendo ese conocimiento la configuración se aplica al equipo.
- **La diversidad de distribuciones, métodos de empaquetamiento, licencias de uso, pueden crear confusión en cierto número de personas.** Hay quienes ven esto como una fortaleza porque se pueden encontrar desde distribuciones especializadas en sistemas embebidos con muchas limitantes de almacenamiento y dispositivos periféricos de uso especializado hasta distribuciones optimizadas para su uso en servidores de alto rendimiento con varios procesadores y gran capacidad de almacenamiento; pasando por las distribuciones diseñadas para su uso en computadoras de escritorio.

## 6. Plan Estratégico Institucional (PEI)

Bajo las normas del SPIE y la planificación de largo y mediano plazo, con un horizonte de cinco (5) años, se ha formulado el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016-2020 de la Autoridad de Impugnación Tributaria, que fue aprobado mediante Resolución Administrativa AGIT/0023/2016 del 23 de agosto de 2016 y Resolución Ministerial N° 769 del 2 de septiembre de 2016 del MEFP.

Se debe considerar que, de acuerdo a la metodología planteada por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, los antes denominados Objetivos Estratégicos Institucionales, pasarán a denominarse Acciones Estratégicas Institucionales.



La planificación estratégica es un aspecto central del proceso de la organización, y permite definir las orientaciones básicas de trabajo para alcanzar los objetivos y resultados planeados, en la AIT se establece lo siguiente:

### 6.1 Visión

Ser una institución especializada que imparte justicia en el ámbito tributario, cuya fundamentación técnico-jurídica expresada en las resoluciones emitidas, se traducen en precedentes orientadores de indudable trascendencia jurídica para el Estado, con una imagen institucional posicionada a nivel nacional e internacional.<sup>4</sup>

### 6.2 Misión

Impartir Justicia Tributaria administrativa especializada, por medio de la resolución de recursos de alzada y jerárquicos, que se interpongan contra los actos definitivos de la Administración Tributaria, garantizando el cumplimiento de los derechos, principios y preceptos de la Constitución Política del Estado, leyes y normas reglamentarias vigentes.<sup>5</sup>

### 6.3 Política de Calidad

La Autoridad de Impugnación Tributaria asume la gestión de la calidad como pilar esencial apostando por la mejora continua en la atención de recursos administrativos de Alzada y Jerárquicos, cumpliendo lo establecido en la Ley, precautelando la imparcialidad, sencillez y transparencia para garantizar la credibilidad y confianza de sus actuaciones, sustentado en el análisis profesional altamente especializado e independiente de su personal<sup>6</sup>.

### 6.4 Acciones Estratégicas Institucionales

El Plan Estratégico Institucional, tiene tres objetivos vinculados a tres tipos de procesos:

Procesos Sustantivos con Calidad:

(PEI 15.03) Ejecutar de forma eficaz y oportuna los procesos sustantivos de la Entidad, establecidos en las normas legales vigentes que la regulan, implementando acciones de seguimiento, evaluación, optimización y certificación de los procesos institucionales, logrando la satisfacción de los usuarios internos y externos de la Entidad.

Procesos de Apoyo:

(PEI 12.01) Optimizar los procesos de planificación, gestión y asignación de los recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos, dotando a los servidores públicos de las condiciones necesarias para el desarrollo de su trabajo, fortaleciendo la imagen institucional de la Entidad y generando debate y formación en materia tributaria con usuarios internos y externos, en el marco de su mandato y normas legales vigentes.

Procesos de Control y Transparencia:(PEI 14.02) Promover una gestión transparente en la Entidad a través de acciones de Control Interno, Rendición Pública de Cuentas y Control Social.

<sup>4</sup> Plan Estratégico Institucional 2016-2020 aprobado mediante Resolución Administrativa N° AGIT-0023/2016, de fecha 23 de agosto de 2016.

<sup>5</sup> Plan Estratégico Institucional 2016-2020 aprobado mediante Resolución Administrativa N° AGIT-0023/2016, de fecha 23 de agosto de 2016.

<sup>6</sup> Manual de Calidad M/GC-001 V5



## 7. Orientación Estratégica de Gobierno Electrónico de la AIT

### 7.1 Análisis de la Orientación a Software Libre

Analizando el mandato de usar Software Libre, para la Institución es una buena oportunidad para tener un equipo de expertos para subsanar software propio y por supuesto para bajar costos con esta filosofía que no vende licenciamiento, **para lograr este propósito es necesario jerarquizar y fortalecer las unidades de sistemas** como establece el D.S. N° 1793 del 13/11/2013; artículo 21.- (LINEAMIENTOS DEL PLAN)., inciso G). "Establecer las condiciones y jerarquización para fortalecer las unidades de sistemas de las entidades públicas, de modo que puedan cumplir con los objetivos del Reglamento."

### 7.2 Análisis de los documentos técnicos del CTIC-EPB

Habiendo realizado el análisis de cada uno de los lineamientos publicados y coordinados por las Entidades Públicas del Estado Plurinacional y comparando las tareas que realiza el personal de Sistemas de la Subdirección de Planificación y Desarrollo, se puede concluir que para incorporar cada uno estos lineamientos supone tener un área de sistemas bien estructurada, es decir debe cambiar la visión acerca de la importancia de las T.I. , es necesario realizar un análisis adecuado de todo el sistema en su conjunto. Para lograrlo se deben tener en cuenta los siguientes aspectos básicos:

- Realizar un estudio adecuado de los ambientes y oficinas en los cuales se requiere un ordenador y un dispositivo de impresión o informático, con la finalidad de dimensionar adecuadamente el cableado de red y el cableado de energía estabilizada.
- Realizar una reingeniería de todos los procesos de la empresa que permita optimizarlos y automatizar solo aquellos que son parte del "Core" del negocio, con la finalidad de elegir el software o aplicativo adecuado. Esta implementación debe estar alineada al PEI, por lo cual el área de Tecnología de Información se convierte en un socio estratégico transversal a todas las áreas de la Entidad.
- Realizar un análisis adecuado de la ubicación del centro de cómputo, que cuente con todo lo necesario para brindar un servicio eficiente, oportuno y que esté ubicado estratégicamente en la institución.
- Seleccionar la infraestructura adecuada que brinde servicios a los aplicativos que soporten todas las operaciones de la empresa.
- Seleccionar un adecuado sistema de copia de respaldo que brinde seguridad de la información basado en las normas internacionales vigentes.
- Implementar un sistema de continuidad del negocio (servicios informáticos) ante posibles eventualidades.

Las iniciativas de gobierno electrónico no significan solamente proveer infraestructura tecnológica y diseñar un sitio web, facilitar la accesibilidad a los servicios o la información de gobierno por parte de los ciudadanos. Sino que, para avanzar en el desarrollo del Gobierno Electrónico, la primera actividad importante a realizar es la normalización, estandarización de métodos de trabajo, mejora de los mecanismos de control y el cambio de la estructura organizacional del área de sistemas.

Por lo tanto, es necesario avanzar en la transformación de una administración en la que se gestiona enfatizando el cumplimiento de las normas y lineamientos a una administración dirigida fundamentalmente a la prestación de servicios y a su calidad. Redefinir la Sector Público como una organización prestadora de servicios implica una serie de cambios sustanciales tanto en su



estructura organizativa, como en su cultura interna, es decir, que las funciones del Área de Sistemas están sujeto a contar con una adecuada estructura organizacional y que la misma además cuente con la cantidad de personal necesario para cumplir con cada una de las funciones que obligatoriamente se deben realizar en la Administración de las TIC's.

### 7.3 Análisis del Plan Estratégico Institucional y Plan de Gobierno Electrónico

A partir de la revisión de los Objetivos Estratégicos del PEI 2016-2020 de la AIT y los lineamientos estratégicos propuestos en el Plan de Gobierno Electrónico 2017-2025, se debe analizar los procesos de la AIT que lo componen y en que ámbitos de acción se desglosan.

El Plan Estratégico Institucional, tiene tres objetivos vinculados a tres tipos de procesos: Procesos Sustantivos con Calidad, Procesos de Apoyo y Procesos de Control y Transparencia; a continuación, se muestran vinculados a sus procesos operativos y administrativos a través del siguiente cuadro:

Tabla 2: Objetivos vinculados a tres tipos de procesos

| Procesos Sustantivos con Calidad:   | Procesos de Apoyo:  | Procesos de Control y Transparencia:   |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos de Alzada</li> <li>Recursos Jerárquicos</li> <li>Recursos Judiciales</li> <li>Sistema de Gestión de la Calidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de ByS</li> <li>Administración de RRHH</li> <li>Presupuesto y Tesorería</li> <li>Contabilidad y Finanzas</li> <li>Normativa Interna</li> <li>Planificación Estratégica</li> <li>Comunicación e Información</li> <li>Tecnología</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia Institucional</li> <li>Rendición de Cuentas</li> <li>Control Social</li> <li>Auditoría Interna</li> </ul> |

El modelo de Plan de implementación de Gobierno Electrónico ha definido tres ejes estratégicos y 14 líneas Estratégicas a las cuales la AIT deberá alinear sus procesos operativos y administrativos a través del establecimiento de responsabilidades y coordinaciones como se puede apreciar en la siguiente matriz:

Tabla 3: Relación de Plan Estratégico Institucional de la AIT con el Plan de Gobierno Electrónico

| EJES ESTRATÉGICOS | LÍNEAS ESTRATÉGICAS   | Procesos Sustantivos con Calidad (Recursos de Alzada, Recursos Jerárquicos, Recursos Judiciales, Sistema de Gestión de la Calidad) | Procesos de Apoyo (Administración de ByS, Administración de RRHH, Presupuesto y Tesorería, Contabilidad y Finanzas, Normativa Interna, Planificación Estratégica, Comunicación e Información, Tecnología)  | Procesos de Control y Transparencia (Transparencia Institucional, Rendición de Cuentas, Control Social, Auditoría Interna)                          |
|-------------------|---|--|--|---|
| GOBIERNO SOBERANO | (PEI 15.03) Ejecutar de forma eficaz y oportuna los procesos sustantivos de la Entidad, establecidos en las normas legales vigentes que la regulan, implementando acciones de seguimiento, evaluación, optimización y certificación de los procesos |  | (PEI 12.01) Optimizar los procesos de planificación, gestión y asignación de los recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos, dotando a los servidores públicos de las condiciones necesarias para el desarrollo de su trabajo, fortaleciendo la imagen institucional de la Entidad y generando debate y formación en materia tributaria con usuarios internos y externos, en el marco de su mandato y normas legales vigentes. | (PEI 14.02) Promover una gestión transparente en la Entidad a través de acciones de Control Interno, Rendición Pública de Cuentas y Control Social. |
|                   | 1. Infraestructura y conectividad.  |  | Si, la AIT en coordinación con los que corresponda   |   |
|                   | 2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico   |  |  |   |
|                   | 3. Interoperabilidad  | Si, la AIT en coordinación con los que corresponda   | Si, la AIT en coordinación con los que corresponda   | Si, la AIT en coordinación con los que corresponda  |



|                                  |  |  |  |  |
|----------------------------------|--|--|--|--|
|                                  | 4. Ciudadanía digital                        | Si, la AIT en coordinación con los que corresponda |  |  |
|                                  | 5. Seguridad informática y de la información | Si, la AIT en coordinación con los que corresponda | Si en coordinación                                 |  |
| GOBIERNO EFICIENTE               | 6. Simplificación de trámites                | Si como responsable                                | Si como responsable                                |  |
|                                  | 7. Gestión pública                           |  | Si, la AIT en coordinación con los que corresponda |  |
|                                  | 8. Asesoramiento y capacitación técnica      | Si, la AIT en coordinación con los que corresponda |  |  |
|                                  | 9. Registros públicos                        | Si como responsable                                |  | Si, la AIT en coordinación con los que corresponda |
|                                  | 10. Servicios de desarrollo económico        |  |  |  |
|                                  | 11. Calidad de servicios públicos            | Si, la AIT en coordinación con los que corresponda |  | Si, la AIT en coordinación con los que corresponda |
|                                  | 12. Entidades territoriales autónomas        |  |  |  |
| GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO | 13. Transparencia y datos abiertos           |  |  | Si, la AIT en coordinación con los que corresponda |
|                                  | 14. Participación y control social           |  |  | Si, la AIT en coordinación con los que corresponda |

En suma, en el contexto del mandato imperante Misión y Visión Institucional para el periodo 2016-2020 y de acuerdo a los procesos establecidos dada la diversidad de acciones de coordinación y responsabilidad necesarias para implementar gobierno electrónico en la institución, como consecuencia de todo lo anterior, se propone el siguiente Objetivo general de Gobierno Electrónico: "Implementar las mejores prácticas de gobierno electrónico en la AIT a través de acciones basadas en las tecnologías de la información orientadas a la eficiencia, transparencia y formación gradual de un Gobierno Electrónico focalizado en el ciudadano".

## 8. Objetivos Institucionales de Gobierno Electrónico

La prestación de servicios electrónicos no es un problema tecnológico, sino que, por el contrario, se puede afirmar que en general, la disponibilidad de tecnología es muy grande, mucho más que las posibilidades organizativas de utilizarla. La dificultad está del lado de la organización y los procesos, como consecuencia de todo analizado en los puntos precedentes se propone los siguientes objetivos de Gobierno Electrónico.

### 8.1 Objetivo General

"Implementar las mejores prácticas de gobierno electrónico en la AIT a través de acciones basadas en las tecnologías de la información orientadas a la eficiencia, transparencia y formación gradual de un Gobierno Electrónico focalizado en el ciudadano".

### 8.2 Objetivos Específicos

Los Objetivos Estratégicos Específicos son las intenciones de mediano y largo plazo del Gobierno Electrónico de la AIT, de su logro dependerá la consecución del Objetivo Estratégico General. Los Objetivos Estratégicos Específicos están alineados a los Ejes Estratégicos.



- **Objetivo 1: Contar con un sistema integrado de Gestión de impugnación tributaria para el área Sustantiva.** Incluye la reingeniería de procesos y procedimientos, para simplificar la realización de trámites, El objetivo es implementar un único Sistema de Interposición de Recursos de Impugnación Tributaria que integre todas las instancias de un Recurso de Impugnación Tributaria, es decir la instancia de los Recursos de Alzada, la instancia de los Recursos Jerárquicos y finalmente la instancia de los Recursos Judiciales ante el Tribunal Supremo y el Tribunal Constitucional Plurinacional.
- **Objetivo 2: Participar en la integración de los servicios de información mediante la interoperabilidad con los sectores relacionados (Administraciones Tributarias, Poder Judicial y otros).** Apoya directamente a la gestión de Gobierno Electrónico, a través de servicios de interoperabilidad, impulsando proyectos respectivos.
- **Objetivo 3: Contar con un sistema integral para la Gestión Administrativa y Financiera.** Incluye la reingeniería de procesos y procedimientos para el Área Administrativa, se requiere el desarrollo de un sistema integrado, que vincule todos los procesos que involucran la administración financiera de los recursos de la Autoridad de Impugnación Tributaria.
- **Objetivo 4: Potenciar los Servicios de TI, mediante el empoderamiento gradual de estructura organizativa de TI.** Directamente relacionada conciencia de la Alta Gerencia de la AIT sobre la Importancia del Gobierno Electrónico e Infraestructura de TI acorde a la obligatoriedad de usar Software libre, requiere progresivamente incorporar más personal dedicado a tareas especializadas en ingeniería.

## 9. Factores Críticos de Éxito

Los Factores Críticos de Éxito, tanto para la elaboración, actualización e implementación del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico, son:

- Apoyo de la Alta Dirección.
- Empoderamiento de las áreas de sistemas que permitan sostener las funciones de Seguridad, Infraestructura, Bases de Datos, Pagina Web, Soporte y el desarrollo de software en el AIT (Contar por lo menos con 5 programadores a tiempo completo).
- Alianzas estratégicas con instituciones públicas o privadas.
- Proyectos emblemáticos de alto impacto, bajo costo y corto-mediano plazo.
- Alineamiento con el PEI 2016-2020.
- Dimensionamiento presupuestal adecuado, identificando la responsabilidad de cada órgano y/o programa responsable en la ejecución del plan de acción.

## 10. Estrategias Claves

Para el desarrollo del Gobierno Electrónico existen diversas estrategias a tener en cuenta. A continuación, se ha definido las acciones claves para el logro de cada objetivo estratégico.

- **Objetivo 1: Contar con un sistema integrado de Gestión de Impugnación Tributaria para el área Sustantiva.**

### Estrategias de Objetivo 1:

- Adecuar las normas para mejorar los procesos en la emisión de Resoluciones en el marco de la simplificación administrativa y modernización del Estado.



- Implementar plataformas tecnológicas para simplificar los trámites administrativos que faciliten el acceso a la información y reduzcan el tiempo y costo de transacción de un trámite.
  - Definir una plataforma única para el desarrollo de servicios tecnológicos.
  - Difundir las aplicaciones y servicios implementados por el ministerio y programas sociales con el fin de que puedan ser compartidos
  - Fomentar el uso de las redes sociales para la participación, atención y, servicio al ciudadano e implementar servicios orientados a ciudadanos y usuarios.
  - Implementar tecnología de la información para gestionar el conocimiento en el área tributaria por medio de la catalogación de normativa vigente.
- **Objetivo 2: Participar en la integración de los servicios de información mediante la interoperabilidad con los sectores relacionados (Administraciones Tributaria, Poder Judicial y otras entidades).**

**Estrategias de Objetivo 2:**

- Articular con los sectores para definir los estándares para el desarrollo de la interoperabilidad.
  - Impulsar proyectos de interoperabilidad mediante el uso de servicios web.
  - Monitorear permanentemente el desarrollo e implementación de la interoperabilidad
  - Promover marcos normativos y de trabajo que favorezcan el desarrollo del gobierno electrónico.
- **Objetivo 3: Contar con un sistema integral para la Gestión administrativa y financiera**

**Estrategias de Objetivo 3:**

- Elaborar procedimientos de gestión administrativa y Financiera en base a las políticas establecidas relacionadas a la Ley 1178 en el marco de la simplificación administrativa y modernización del Estado.
- Implementar plataformas tecnológicas para simplificar los trámites administrativos que faciliten el acceso a la información y reduzcan el tiempo y costo de transacción de un trámite de forma integrada, tales como:
  - Diseño e implementación del sistema de Recursos Humanos en sus componentes de Gestión de RRHH, Administración de RRHH y Sueldos y Salarios.
  - Diseño e implementación del sistema de Bienes y Servicios en sus componentes de Activos, Almacenes, Caja Chica, Pasajes y viáticos.
  - Diseño e implementación de módulo de Programación Operativa
  - Diseño e implementación de módulo de Presupuesto
  - Diseño e implementación de módulo de Tesorería
  - Diseño e implementación de módulo de Contabilidad



- **Objetivo 4: Potenciar los Servicios de TI, mediante el empoderamiento gradual de estructura organizativa de TI.**

#### Estrategias de Objetivo 4:

- o Contar con el personal idóneo para llevar adelante las funciones de Seguridad, Infraestructura, Bases de Datos, Pagina Web, Soporte, ingeniería de software principalmente, que permita garantizar la continuidad de servicios de TI, bajo los lineamientos establecidos en Gobierno Electrónico.
- o Implementar programas de capacitación que amplíen el acceso y aplicación de las TIC de los funcionarios del área de sistemas, en el ámbito de Software Libre.
- o La Importancia del gobierno electrónico e Infraestructura de TI acorde a la obligatoriedad de usar Software libre, requiere progresivamente incorporar más personal dedicado a la investigación en TI en plataforma de software libre.

### 11. Plan de Acción

Los Proyectos de Gobierno Electrónico de la AIT están relacionados a los Objetivos Estratégicos del Plan, y son las acciones a implementar para lograrlos. Los indicadores son variables que miden el avance en los Objetivos Estratégicos del Plan, no son un fin en sí mismos; permiten detectar desviaciones a fin de tomar las decisiones necesarias para corregir el rumbo de la implementación del Plan.

La nueva organización del área de sistemas, evaluará la incorporación de nuevos proyectos de impacto institucional, siempre y cuando contribuyan a la consecución de los objetivos estratégicos establecidos ya que la tecnología debe situarse al servicio de la modernización de la administración.

Ambos aspectos, Proyectos e Indicadores, se muestran las siguientes tablas:

Tabla 4: Proyectos de Gobierno Electrónico de la AIT

| Objetivos   | Iniciativa  | Fecha de inicio | Fecha de termino | Unidad / Unidades Orgánicas Participantes |
|---|---|-----------------|------------------|---|
| Objetivo 1: Contar con un sistema integrado de Gestión de Impugnación Tributaria para el área Sustantiva. | Diseño , desarrollo , pruebas e implementación del módulo de Secretaria de Cámara               | 01/01/2018      | 01/12/2018       | SPD,SECRETARIAS DE CAMARA                 |
|   | Diseño , desarrollo , pruebas e implementación del módulo de Elaboración de Resoluciones        | 01/01/2019      | 31/12/2019       | SPD,SECRETARIAS DE CAMARA                 |
|   | Diseño , desarrollo , pruebas e implementación del módulo de Elaboración de Demandas Judiciales | 01/01/2020      | 31/08/2020       | SISTEMAS,SRJ                              |
|   | Diseño , desarrollo , pruebas e implementación del módulo de Estadísticas                       | 01/01/2021      | 31/12/2021       | SISTEMAS,SECRETARIAS DE CAMARA            |
|   | Diseño e implementación del módulo de Elaboración de Doctrina y Jurisprudencia                  | 01/01/2022      | 01/12/2022       | SISTEMAS,SRJ,ARITS                        |



## Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Impugnación Tributaria AIT

|   |   |            |            |  |
|---|---|------------|------------|--|
|   | Actualización de Plataforma de desarrollo a ultima versión estable(java 11 , framework vaadin 11, postgresql) | 01/09/2020 | 30/09/2021 | SISTEMAS                               |
|   | Diseño e implementación del módulo de Elaboración de Información Gerencial                                    | 01/01/2023 | 31/12/2023 | SISTEMAS,DIRECCION EJECUTIVA           |
| Objetivo 2: Participar en la integración de los servicios de información mediante la interoperabilidad con los sectores relacionados (Administraciones Tributaria, Poder Judicial y otras entidades). | Diseño de mecanismos de intercambio de datos para la articulación e integración de los servicios              | 01/01/2020 | 30/06/2020 | SISTEMAS,SRJ,GAF,SECRETARIAS DE CAMARA |
|   | Implementar interoperabilidad para integración de datos y servicios   | 01/07/2020 | 31/12/2020 | SISTEMAS                               |
| Objetivo 3: Contar con un sistema integral para la Gestión Administrativa y Financiera.   | Diseño y arquitectura Global del Sistema de gestión Administrativa y Financiera                               | 01/01/2023 | 31/12/2023 | SISTEMAS,GAF                           |
|   | Elaboración de procedimientos de gestión administrativa y Financiera  | 01/01/2023 | 31/12/2023 | SISTEMAS,GAF                           |
|   | Diseño e implementación de módulo de Programación Operativa   | 01/06/2023 | 31/06/2024 | SISTEMAS,GAF                           |
|   | Diseño e implementación de módulo de Presupuesto  | 01/01/2024 | 31/12/2024 | SISTEMAS,GAF                           |
|   | Diseño e implementación de módulo de Bienes y Servicios (almacenes, caja chica, pasajes y viáticos)           | 01/01/2024 | 31/12/2024 | SISTEMAS,GAF                           |
|   | Diseño e implementación de módulo de Tesorería  | 01/01/2025 | 31/12/2025 | SISTEMAS,GAF                           |
|   | Diseño e implementación de módulo de Recursos Humanos (Gestión RRHH, Administración RRHH, Sueldos y Salarios) | 01/01/2025 | 31/12/2025 | SISTEMAS,GAF                           |
| Objetivo 4: Potenciar los Servicios de TI, mediante el empoderamiento gradual de estructura organizativa de TI.   | Elaborar propuesta de reestructuración del área de Sistemas   | 01/01/2019 | 30/06/2019 | SISTEMAS, DIRECCION, GAF               |

La siguiente tabla muestra el plan de ejecución de los proyectos definidos en el plan. Cabe señalar que algunos de ellos tienen más de una etapa en su desarrollo. El horizonte es el definido para el Plan de Gobierno Electrónico 2018-2025.



Tabla 5. Plan de Implementación - Proyectos de Gobierno Electrónico

| Nombre de tarea | Comienzo  | 2018         |   | 2019 |         | 2020 |         | 2021 |         | 2022 |         | 2023 |         | 2024 |         | 2025 |         |  |
|-----------------|---|--------------|---|------|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|---------|------|---------|--|
|                 |   | S1           | S2  | S1   | S2      | S1   | S2      | S1   | S2      | S1   | S2      | S1   | S2      | S1   | S2      | S1   | S2      |  |
| 1               | Objetivo 1: Contar con un sistema integrado de Gestión de Impugnación Tributaria para el área Sustantiva.   | lun 01/01/18 | [Barra horizontal que cubre todo el período de 2018 a 2025] |      |         |      |         |      |         |      |         |      |         |      |         |      |         |  |
| 2               | Diseño, desarrollo, pruebas e implementación del modulo de Secretaria de Camara   | lun 01/01/18 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 3               | Diseño, desarrollo, pruebas e implementación del modulo de Elaboración de Resoluciones  | mar 01/01/19 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 4               | Diseño, desarrollo, pruebas e implementación del modulo de Elaboración de Demandas Judiciales   | mié 01/01/20 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 5               | Diseño, desarrollo, pruebas e implementación del modulo de Estadísticas   | vie 01/01/21 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 6               | Diseño e implementación del modulo de Elaboración de Doctrina y Jurisprudencia  | lun 03/01/22 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 7               | Actualización de Plataforma de desarrollo a ultima version estable java 11, framework vaadin 11, postgresql)  | mar 01/09/20 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 8               | Diseño e implementación del modulo de Elaboración de Información Gerencial  | lun 05/12/22 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 9               | Objetivo 2: Participar en la integración de los servicios de información mediante la interoperabilidad con los sectores relacionados (Administraciones Tributaria, Poder Judicial y otras entidades). | mié 01/01/20 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 10              | Diseño de mecanismos de intercambio de datos para la articulación e integración de los servicios  | mié 01/01/20 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 11              | Implementar interoperabilidad para integración de datos y servicios   | mié 01/07/20 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 12              | Objetivo 3: Contar con un sistema integral para la Gestión Administrativa y Financiera.   | dom 01/01/23 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 13              | Diseño y arquitectura Global del Sistema de gestion Administrativa y Financiera   | dom 01/01/23 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 14              | Elaboracion de procedimientos de gestion administrativa y Financiera  | dom 01/01/23 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 15              | Diseño e implementación de modulo de Programacion Operativa   | jue 01/06/23 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 16              | Diseño e implementación de modulo de Presupuesto  | vie 01/09/23 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 17              | Diseño e implementación de modulo de Bienes y Servicios (almacenes, caja chica, pasajes y viaticos)   | lun 01/01/24 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 18              | Diseño e implementación de modulo de Tesoreria  | jue 01/08/24 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 19              | Diseño e implementación de modulo de Recursos Humanos (Gestion RRHH, Administracion RRHH, Sueldos y Salarios)   | mié 01/01/25 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 20              | Objetivo 4: Potenciar los Servicios de TI, mediante el empoderamiento gradual de estructura organizativa de TI.   | mar 01/01/19 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |
| 21              | Elaborar propuesta de reestructuración del area de Sistemas   | mar 01/01/19 | [Barra]   |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |      | [Barra] |  |

## 12. Recursos

Será necesario gestionar y asegurar la provisión de los recursos necesarios, en presupuesto y estructura organizacional para el logro de los Objetivos Estratégicos formulados en el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico.

Si bien el presente plan contempla elaborar la propuesta de reestructuración del Área de Sistemas ante las instancias correspondientes para empoderar el área de TI recién este será materializado en la gestión 2019, sin embargo, es importante dar a conocer que el presente plan para su implementación requiere el siguiente personal mínimamente:



| Personal que intervendrá la ejecución del PLAN                           | Cantidad |
|--|----------|
| Ingenieros en desarrollo de Software                                     | 5        |
| Especialista en Infraestructura y Administración de TICS                 | 1        |
| Especialista en Seguridad de Información y Redes de comunicación         | 1        |
| Especialista en Bases de Datos   | 1        |
| Especialista en Soporte en Software Libre para Aplicaciones de Ofimática | 5        |

### 13. Seguimiento y Evaluación

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

Para el seguimiento del plan, se pretende utilizar como herramienta el **Sistema de Gestión de Proyectos** implementado en la AIT, para permitir monitorear el uso de los recursos y la ejecución de las metas y resultados planificados, asimismo, se realizará periódicamente una evaluación de los resultados, apoyados en Informes de Avance, implementaciones, informes de conformidad y otros.

### 14. Conclusiones y Recomendaciones

#### 14.1 Conclusiones

- La nueva organización del área de sistemas es la encargada de diseñar, desarrollar, implantar, monitorear y retroalimentar las Estrategias de Gobierno Electrónico, deberá promover la incorporación de personal especialista en tecnologías de información acorde a las exigencias de un área de TI.
- La nueva organización del área de sistemas es la encargada de efectuar la revisión de la infraestructura tecnológica, para asegurar la disponibilidad y funcionalidad de la misma.
- La estrategia de Gobierno Electrónico de la AIT, se basa fundamentalmente en lograr la eficiencia y eficacia de los procesos a través de un sistema integrado de impugnación tributaria y del área administrativa y financiera y de manera centralizada, por lo tanto, se debe proporcionar los recursos necesarios para agilizar el desarrollo de software y articular el equipo multidisciplinario para encarar el proceso de reingeniería de sus procesos.
- La autoridad de Impugnación Tributaria dada la naturaleza en el tratamiento de documentación (memoriales, notas, normas, etc) podría convertirse un modelo a seguir en la modernización de tramites cuyos procesos son similares al poder judicial.
- La participación activa de todas las áreas involucradas en la simplificación de sus procesos permitirá mejorar la productividad en cada una de sus actividades manuales.
- El impacto de la implementación efectiva de Gobierno Electrónico radica, principalmente, en la Inclusión digital de los usuarios, la disminución de brechas en el acceso a tecnologías de información y comunicación, el mejor acceso a información pública, y sobre todo, brindarles oportunidades de autonomía para que sean artífices de su propio desarrollo.
- El reajuste de los plazos y nuevas iniciativas de implementación del presente Plan de Gobierno Electrónico estriba en empoderar el personal de sistemas.



## 14.2 Recomendaciones

Se establece los mecanismos necesarios para que la AIT gestione al Gobierno Nacional la provisión de los recursos necesarios para la implementación del presente Plan.

Anexo

## 14.3 Anexo A: Glosario

**Accesibilidad:** Capacidad de acceder a la utilización de las tecnologías de la información a través de capacitación, entornos e interfaces de usuario "amigables", flexibles y fáciles de usar, infraestructura y equipamiento.

**Confidencialidad:** Propiedad de la información que determina que esté disponible a personas autorizadas

**Conjunto de datos:** Es un conjunto de variables y datos asociados

**Control ciudadano:** El Control Ciudadano es una modalidad de participación ciudadana en los asuntos públicos con contenidos de vigilancia, crítica, seguimiento, evaluación, deliberación y sanción social, condicionada a la autonomía e independencia de los actores

**Digital:** Datos creados, transmitidos o almacenados en una secuencia de señales codificadas.

**Disponibilidad:** Propiedad de que la información y sus recursos relacionados deben estar disponibles y utilizables cuando se los requiera.

**Estándar:** Premisas comunes básicas o especificación técnica aceptada en forma general por una comunidad técnica, que permite la coordinación de funciones a través de la adhesión a la misma.

**HTML (HyperText Markup Language)** Lenguaje de programación para Internet. http Prefijo utilizado para establecer una conexión web a través de un navegador (o browser). Http significa Hypertext Transfer Protocol.

**Integridad:** Propiedad de salvaguardar la exactitud de la información y sus métodos de procesamiento deben ser exactos.

**Interconexión de contenidos:** La interconexión de contenidos permite intercambiar la información de los canales de las Aplicaciones de Acción con otros sitios que también utilicen esta herramienta.

**Interfaz:** Término utilizado para definir la estructura e imagen comunicativa de un sistema con el usuario. Aplicado a Internet se puede decir que la interfaz es el conjunto de todos

**Interoperabilidad:** Habilidad de transferir y utilizar información de manera uniforme y eficiente entre varias organizaciones y sistemas de información. (Gobierno de Australia). Habilidad de dos o más sistemas (computadoras, medios de comunicación, redes, software y otros componentes de tecnología de la información) de interactuar y de intercambiar datos de acuerdo con un método definido, con el fin de obtener los resultados esperados. (ISO).

**Página de internet:** Sitio web Lugar en Internet identificado por una dirección o URL (Uniform Resource Locator)

**Personalización:** Se refiere al proceso mediante el cual los servicios electrónicos responden a las necesidades o deseos particulares de los usuarios a quienes se destinan tales servicios. El tal caso, los servicios son adaptados de manera que toman en cuenta las particularidades de los ciudadanos o usuarios e incluso, son ellos quienes pueden realizar dicha adaptación.



**Portal de internet:** Lugar en la Red desde donde un elevado número de usuarios inicia la navegación. Para que un sitio web se pueda considerar un portal debe ofrecer por ejemplo: un buscador, servicio de correo gratuito, servicio de noticias, foro web y tienda.

**Racionalizar:** Organizar los trámites, procesos y procedimientos de tal manera que se reduzcan a su mínima expresión, con el menor esfuerzo y costo para el ciudadano, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, mejoramiento continuo, supresión y automatización de los mismos.

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**Servicios de valor agregado:** Son aquellas aplicaciones que desarrollan los particulares (terceros), a partir de los datos abiertos publicados por las entidades estatales y que benefician a los ciudadanos o usuarios.

**Servicio de intercambio de información:** Forma en la que dos o más entidades coordinan su actuar desde el dominio político-legal, sociocultural, organizacional, semántico y técnico para garantizar que el intercambio de información entre ellas se realiza de forma legal, correcta y eficiente.

**Servicio en línea:** Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

**Simplificar:** Adoptar estrategias que implican: reducción de costos operativos en la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos, reducción de pasos en el trámite interno, reducción de requisitos, reducción del tiempo de duración del trámite, reducción del tiempo en los puntos de atención, aumento en la vigencia del trámite, aumento de puntos de atención, fusión del trámite.

**Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

**Trámite en línea:** Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

#### 14.4 Anexo B: Situación actual de los Recursos Humanos, infraestructura tecnológica, conectividad y uso de TIC

A continuación, se detalla la situación actual de TICs en la AIT y la relación de los recursos humanos, infraestructura de telecomunicaciones, conectividad y uso de TICs.

#### Recursos Humanos

En la siguiente tabla se detalla el personal responsable de TICs de la AIT.



Tabla 6. Situación actual de Recursos Humanos del personal de Sistemas de TIC

| Cargo   | Cantidad |
|---|----------|
| <b>OFICINA GENERAL DE LA AIT</b>                      |          |
| Administrador de Sistemas                             | 1        |
| Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información | 1        |
| Analista de información y soporte técnico             | 1        |
| <b>OFICINA REGIONAL LA PAZ</b>                        |          |
| Analista de sistemas                                  | 1        |
| <b>OFICINA REGIONAL COCHABAMA</b>                     |          |
| Analista de sistemas                                  | 1        |
| <b>OFICINA REGIONAL SANTA CRUZ</b>                    |          |
| Analista de sistemas                                  | 1        |
| <b>OFICINA REGIONAL CHUQUISACA</b>                    |          |
| Analista de sistemas                                  | 1        |

### Infraestructura tecnológica, conectividad y uso de TIC

En la siguiente tabla se detalla la infraestructura, conectividad y uso de TIC en la AIT.

Tabla 7. Situación actual de la infraestructura, conectividad y uso de TIC

| <b>OFICINA GENERAL DE LA AIT</b> |                                 |   |
|----------------------------------|---------------------------------|---|
| Componentes de red de datos      | Data Center                     | Propio  |
|                                  | Dominio                         | ait.gob.bo  |
|                                  | Red LAN                         | Cableado de la LAN cat5 , Red de datos no estructurada y cantidad de puntos de red 171                              |
|                                  | Seguridad perimetral            | Firewall SONICWALL, IPS, Antispam, AntiDos y App Control, App Visualization, DPI-SSL, Bot Net y Antivirus Kaspersky |
|                                  | Servidores                      | Servidores Rackeable, en cluster. 7 servidores físicos y 22 equipos y servidores virtuales                          |
|                                  | Almacenamiento                  | 1 DATASTORAGE DELL EQUALOGIC  |
|                                  | Suministro de energía           | UPS   |
|                                  | Refrigeración                   | Aire Acondicionado domestico de 36000 BTU   |
| Software base                    | Servidores de aplicaciones web  | IIS, Apache, Tomcat   |
|                                  | Servidor Portal Web             | Wordpress   |
|                                  | Servidor de correo              | Zimbra y Outlook microsoft  |
|                                  | Sistema Operativo de servidores | Windows Server 2003, Windows Server 2012, Linux CentOS y Red \ Hat, Debian  |
|                                  | Soporte de Base de Datos        | SQL SERVER 2000, SQL SERVER 2005, SQL SERVER 2012, Postgresql, mysql  |



|                |   |  |
|----------------|---|--|
|                | Lenguaje de programación  | ASP , ASP.net, PHP, JAVA   |
| Comunicaciones | Acceso a internet   | ENTEL  |
|                | Ancho de banda  | 10 MB dedicado   |
|                | Telefonía   | Central Telefónica Analógica SIMENES, Central Telefónica IP ZYCOO, Cantidad de anexos: 200   |
|                | Dispositivos móviles  | iphones y tablets  |
| Soluciones TIC | Gestión de contenido  | WordPress  |
|                | Vídeo Conferencia   | Gomeeting  |
|                | Vídeo Vigilancia  | DVD de 16 canales  |
|                | Sistemas transaccionales area Sustantiva                        | SIIT(en secretaria de cámara, ASP.net ), SIAGIT(emisión de resoluciones, PHP), PIT(seguimiento tramites, ASP.NET) , SICOT(Contencioso administrativo, ASP.NET) , SIDOT (Doctrina tributaria, ASP.NET, PHP) , RP (Registro Público , ASP.NET) |
|                | Sistema de Apoyo  | Sistema de Soporte(JAVA), Sistema de control de Proyectos(JAVA) , Biblioteca Virtual(ASP)  |
|                | Sistemas transaccionales de gestión administrativa y financiera | SIGEP(MEFP), Almacenes(PHP), Activos(Java), RRHH(ASP.NET), Correspondencia(ASP)  |

**OFICINA REGIONAL LA PAZ**

|                             |                                 |   |
|-----------------------------|---------------------------------|---|
| Componentes de red de datos | Data Center                     | Propio  |
|                             | Dominio                         | ait.gob.bo  |
|                             | Red LAN                         | Cableado de la LAN cat6 , Red de datos estructurada y cantidad de puntos de red 54                                  |
|                             | Seguridad perimetral            | Firewall SONICWALL, IPS, Antispam, AntiDos y App Control, App Visualization, DPI-SSL, Bot Net y Antivirus Kaspersky |
|                             | Servidores                      | Servidores Rackeable, 1 servidores físicos y 5 servidores virtuales   |
|                             | Almacenamiento                  | Discos duros externos 2T  |
|                             | Suministro de energía           | UPS   |
|                             | Refrigeración                   | No se tiene Aire Acondicionado  |
| Software base               | Servidores de aplicaciones web  | IIS, Apache   |
|                             | Servidor Portal Web             |   |
|                             | Servidor de correo              | Zimbra y Outlook microsoft  |
|                             | Sistema Operativo de servidores | Windows Server 2003, Windows Server 2012  |
|                             | Soporte de Base de Datos        | SQL SERVER 2000, SQL SERVER 2005  |
|                             | Lenguaje de programación        | ASP.net, PHP  |
| Comunicaciones              | Acceso a internet               | ENTEL   |
|                             | Ancho de banda                  | 3 MB dedicado   |



## Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Impugnación Tributaria AIT

|                |   |  |
|----------------|---|--|
|                | Telefonía   | Central Telefónica Analógica PANASONIC, Cantidad de anexos: 16 |
|                | Dispositivos móviles  |  |
| Soluciones TIC | Gestión de contenido  |  |
|                | Vídeo Conferencia   |  |
|                | Vídeo Vigilancia  | DVD de 8 canales   |
|                | Sistemas transaccionales area Sustantiva                        | SIARIT(emisión de resoluciones, PHP),                          |
|                | Sistema de Apoyo  | Antivirus Kaspersky  |
|                | Sistemas transaccionales de gestión administrativa y financiera | SIGEP(MEFP), RRHH(ASP.NET), Correspondencia(ASP)               |

| OFICINA REGIONAL CHUQUISACA |                                 |  |
|-----------------------------|---------------------------------|--|
| Componentes de red de datos | Data Center                     | Propio   |
|                             | Dominio                         | STR-SUCRE.LOCAL  |
|                             | Red LAN                         | Cableado categoría 6A<br>Red de datos estructurada<br>Total puntos de red 39                         |
|                             | Seguridad perimetral            | Firewall JUNIPER SRX210 con UTM (IPS, Antispam, AntiDoS)<br>Antivirus Kaspersky                      |
|                             | Servidores                      | Servidor Rackeable<br>1 servidor físico<br>4 servidores virtuales                                    |
|                             | Almacenamiento                  | 3 discos internos de 300GB   |
|                             | Suministro de energía           | A través de UPS  |
|                             | Refrigeración                   | Aire Acondicionado doméstico de 12000 BTU  |
| Software base               | Servidores de aplicaciones web  | IIS, Apache  |
|                             | Servidor Portal Web             |  |
|                             | Servidor de correo              | Microsoft Outlook  |
|                             | Sistema Operativo de servidores | Windows Server 2003, Windows Server 2012   |
|                             | Soporte de Base de Datos        | SQL SERVER 2000, SQL SERVER 2005   |
|                             | Lenguajes de Programación       | ASP.net, PHP   |
| Comunicaciones              | Acceso a internet               | ENTEL  |
|                             | Ancho de banda                  | 3 MB Empresarial Simétrico   |
|                             | Telefonía                       | Central Telefónica Digital Coovox U20<br>Cantidad de teléfonos físicos: 12<br>Cantidad de líneas: 15 |
|                             | Dispositivos móviles            |  |
| Soluciones TIC              | Gestión de contenido            |  |
|                             | Video Conferencia               | Skype  |
|                             | Video Vigilancia                | DVR de 8 canales   |



Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Impugnación Tributaria AIT

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | Sistemas transaccionales:<br>Área Sustantiva                          | SIARIT(emisión de resoluciones, PHP),                                      |
|  | Sistemas de Apoyo   | Antivirus Kaspersky  |
|  | Sistemas transaccionales<br>de gestión administrativa y<br>financiera | SIGEP-SIGMA(MEFP), SICOPE RRHH (ASP.NET) ,<br>CORMAN Correspondencia (ASP) |

| OFICINA REGIONAL SANTA CRUZ    |   |  |
|--------------------------------|---|--|
| Componentes<br>de red de datos | Data Center   | Ambiente provisional   |
|                                | Dominio   | ait.gob.bo   |
|                                | Red LAN   | Cableado de la LAN cat6 y cat5e, Red de<br>datos estructurada y cantidad de puntos de red 32 |
|                                | Seguridad perimetral  | Firewall JUNIPER, UTM( IPS, Antispam, AntiDos ) y<br>Antivirus Kaspersky                     |
|                                | Servidores  | Servidores Rackeable, 1 servidores físicos y<br>6 servidores virtuales                       |
|                                | Almacenamiento  | 2 Discos duros externos 1T y 5TB, ,1 DATA STORAGE<br>DELL EQUALOGIC                          |
|                                | Suministro de energía   | UPS  |
| Software base                  | Refrigeración   | Aire Acondicionado domestico de 9000 BTU   |
|                                | Servidores de aplicaciones<br>web                                     | IIS, Apache  |
|                                | Servidor Portal Web   |  |
|                                | Servidor de correo  | Outlook Microsoft  |
|                                | Sistema Operativo de<br>servidores                                    | Windows Server 2003, Windows Server 2012   |
|                                | Soporte de Base de Datos  | SQL SERVER 2000, SQL SERVER 2005   |
| Comunicaciones                 | Lenguaje de programación  | ASP.net, PHP   |
|                                | Acceso a internet   | ENTEL  |
|                                | Ancho de banda  | 3 MB dedicado  |
|                                | Telefonía   | Central Telefónica Analógica PANASONIC, Cantidad<br>de anexos: 16                            |
| Soluciones TIC                 | Dispositivos móviles  |  |
|                                | Gestión de contenido  |  |
|                                | Vídeo Conferencia   |  |
|                                | Vídeo Vigilancia  | DVD de 8 canales   |
|                                | Sistemas transaccionales<br>area Sustantiva                           | SIARIT(emisión de resoluciones, PHP),  |
| Sistemas de Apoyo              | Sistema de Apoyo  | Antivirus Kaspersky  |
|                                | Sistemas transaccionales<br>de gestión administrativa y<br>financiera | SIGEP(MEFP), RRHH(ASP.NET),<br>Correspondencia(ASP)  |



| OFICINA REGIONAL LA PAZ     |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| Componentes de red de datos | Data Center   | Ambiente provisional   |
|                             | Dominio   | arit-cba.local   |
|                             | Red LAN   | Cableado de la LAN cat5e , Red de datos estructurada y cantidad de puntos de red 28            |
|                             | Seguridad perimetral  | Firewall JUNIPER, UTM( IPS, Antispam, AntiDos ) y Antivirus Kaspersky                          |
|                             | Servidores  | Servidores Rackeable, 1 servidores físicos y 6 servidores virtuales                            |
|                             | Almacenamiento  | 4 Discos duros externos2 discos de 1T, y otros 2 discos de 500GB Almacenamiento externo Backup |
|                             | Suministro de energía   | UPS  |
|                             | Refrigeración   | Aire Acondicionado domestico de 12000 BTU  |
| Software base               | Servidores de aplicaciones web                                  | IIS, Apache  |
|                             | Servidor Portal Web   |  |
|                             | Servidor de correo  | Outlook Microsoft  |
|                             | Sistema Operativo de servidores                                 | Windows Server 2003, Windows Server 2012   |
|                             | Soporte de Base de Datos  | SQL SERVER 2000, SQL SERVER 2005   |
|                             | Lenguaje de programación  | ASP.net, PHP   |
| Comunicaciones              | Acceso a internet   | ENTEL  |
|                             | Ancho de banda  | 3 MB dedicado  |
|                             | Telefonía   | Central Telefónica SIAMENS HIPATCH 3550, Cantidad de anexos: 12                                |
|                             | Dispositivos móviles  |  |
| Soluciones TIC              | Gestión de contenido  |  |
|                             | Vídeo Conferencia   |  |
|                             | Vídeo Vigilancia  | DVR de 8 canales   |
|                             | Sistemas transaccionales area Sustantiva                        | SIARIT(emisión de resoluciones, PHP),  |
|                             | Sistema de Apoyo  | Antivirus Kaspersky  |
|                             | Sistemas transaccionales de gestión administrativa y financiera | RRHH(ASP.NET) , Correspondencia(ASP)   |

