



La Paz, 11 de enero de 2019
ASFI/JTIC/R-8107/2019



Señor
Nicolas Laguna Quiroga
Director General Ejecutivo
**AGENCIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
Y COMUNICACIÓN (AGETIC)**
Presente

REF: TRÁMITE N° T-2605658255
**REMISIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO
ELECTRÓNICO DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**

De mi mayor consideración:

En atención a lo establecido en el Decreto Supremo N° 3251 y para su correspondiente validación y seguimiento, adjunto a la presente se remite el Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 7/2019.

Sin otro particular, saludo a usted atentamente.

Lic. Ivette Espinoza Vásquez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



IEV/MSI/RGA/JLH



(Oficina Central) La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507, telf. (591) 2 174444 - 2 431919, fax. (591) 2 430028, Casilla N° 447 - Calle Batallón Colorados N° 42, Edif. Honnen, telf. (591) 2 911790 - Calle Reyes Ortíz esq. Federico Suazo, edif. Gundlach, Torre Este, Piso 3, telf. (591) 2 311818, casilla N° 6118 / **El Alto**: Av. Héroes del Km. N° 11, Villa Bolívar "A", telf. (591) 2 821484 / **Potosí**: Plaza Alonso de Ibáñez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1, telf. (591) 6 230858 / **Oruro**: Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, of. 307 (591) 5 117706 - 5 112468 / **Santa Cruz**: Av. Irala N° 585, of. 201, Casilla N° 1359, telf. (591) 3 336288, fax. (591) 3 336289 / **Cobija**: Calle 16 de Julio N° 149 (frente al Kinder América), telf. (591) 8 424841 / **Trinidad**: Calle La Paz esq. Pedro de la Rocha N° 55, Piso 1, telf. (591) 4 629659 / **Cochabamba**: Av. Salamanca esq. Lanza, Edif. CIC, Piso 4, telf. (591) 4 583800, fax. (591) 4 584506 / **Sucre**: Calle Dalence N° 184 (entre Bolívar y Nicolás Ortíz), telf. (591) 6 439777 - 6 439775 - 6 439774, fax. (591) 6 439776 / **Tarija**: Calle Ingavi N° 282 esq. Méndez, telf. (591) 6 113709 / **Línea Gratuita**: 800 103 103 - **Sitio web**: www.asfi.gob.bo



La Paz, 11 de enero de 2019

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. ASFI/7/2019

VISTOS:

El Informe Técnico ASFI/JTIC/R-6047/2019 de 09 de enero de 2019 de las Jefaturas de Gestión Institucional y Tecnologías de Información y Comunicación, el Informe Legal ASFI/DAJ/R-7352/2019 de 11 de enero de 2019 de la Dirección de Asuntos Jurídicos y demás documentación que se tuvo presente y convino ver.

CONSIDERANDO:

Que, el parágrafo II del Artículo 103 de la Constitución Política del Estado, señala que el Estado asumirá como política, la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación. Asimismo, el parágrafo I de los Artículos 330 y 332 de la Constitución Política del Estado, expresan que el Estado regulará el sistema financiero con criterios de igualdad de oportunidades, solidaridad, distribución, redistribución equitativa, estando las entidades financieras que participan en el sistema financiero, reguladas y supervisadas por una institución de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano.

Que, los Artículos 15 y 16 de la Ley N° 393 de 21 de agosto de 2013 de Servicios Financieros, establecen que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y sujeta a control social; cuyo objeto es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 1178 de fecha 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, en el inciso a), Artículo 1, establece que regula los Sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con el Sistema de Planificación Integral del Estado, con el objeto de programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el

MVO/JCS/GLR

Pág. 1 de 6



cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la presentación de servicios y los proyectos del Sector Público.

Que, el parágrafo I del Artículo 85 de la Ley N° 31 de 19 de julio de 2010, Marco de Autonomías y Descentralización, establece que el nivel central del Estado tiene como competencia exclusiva el formular y aprobar el régimen general y las políticas de comunicaciones y telecomunicaciones del país, incluyendo las frecuencias electromagnéticas, los servicios de telefonía fija y móvil, radiodifusión, acceso al Internet y demás Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

Que, el Artículo 71 de la Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, declara de prioridad nacional la promoción del uso de las tecnologías de información y comunicación para procurar el vivir bien de todas las bolivianas y bolivianos. Asimismo, el parágrafo I del Artículo 75, dispone 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. De igual manera, el Artículo 76 de la citada Ley N° 164, establece que el Estado fijará los mecanismos y condiciones que las Entidades Públicas aplicarán para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, que permitan lograr la prestación de servicios eficientes.

Que, el parágrafo II del Artículo 16 del Reglamento para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación aprobado por el Decreto Supremo N° 1793 de 13 de noviembre de 2013, señala que la ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico, estará a cargo de las entidades públicas del Estado. Asimismo, el parágrafo I del Artículo 17, establece como objetivos de Gobierno Electrónico, modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos en los procesos internos del gobierno, mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y otras herramientas, mientras que el parágrafo II del citado Artículo 17, prevé como objetivo, generar mecanismos tecnológicos de participación y control social, mediante el uso de TIC por parte de los ciudadanos, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos.

Que, la Ley N° 650 de 15 de enero de 2015, eleva a rango de Ley la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, misma que contiene como pilar N° 4 a la "Soberanía científica y tecnológica con identidad propia", y como pilar N° 11 a la "Soberanía y

MWO/JCB/GLR

Pág. 2 de 6



transparencia en la gestión pública bajo los principios del no robar, no mentir y no ser flojo". En este sentido, la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, plantea la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía, por tanto, se constituyen en derechos humanos y su fin es social; las tecnologías de información y comunicación forman parte de estos derechos; por esta razón, las mismas deben ser de acceso universal y estar a disposición de la población, así como cualquier otro servicio básico.

Que, el Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre del 2015, crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC como una institución pública descentralizada de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, y patrimonio propio, bajo la tuición del Ministerio de la Presidencia. Asimismo, el inciso i) del Artículo 7 del citado Decreto Supremo N° 2514, establece que la AGETIC tiene como función, elaborar, proponer, promover, gestionar, articular y actualizar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico para las entidades del sector público y otros planes relacionados con el ámbito de gobierno electrónico y seguridad informática.

Que, a través del inciso a), Artículo 1 del Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017, se aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y se establecen aspectos complementarios para la implementación del mismo.

Que, el parágrafo II de la Disposición Transitoria Primera del Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017 que aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, establece que las entidades públicas enviarán a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – 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.

CONSIDERANDO:

Que, el Informe Técnico ASFI/JTIC/R-6047/2019 de 09 de enero de 2019, emitido por las Jefaturas de Gestión Institucional y Tecnologías de Información y Comunicación dependientes de la Dirección General de Operaciones, señala que el Modelo de Gestión de Gobierno Electrónico, contempla el desarrollo de estrategias que coadyuvan a la puesta en marcha del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico (PIGE). Así también, indica que dicho modelo establece la relación de los Ejes Estratégicos y Líneas Estratégicas del Plan con las Acciones Estratégicas Institucionales de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), define los objetivos generales y específicos del Plan, e identifica los proyectos que se

MNO/JCS/GLR

Pág. 3 de 6



ejecutarán para lograr la implementación del PIGE en este Órgano de Supervisión. De igual forma, indica que el PIGE, presenta el cronograma de ejecución de estos proyectos y señala la importancia de establecer mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan validar el avance de la ejecución de los proyectos en función al cronograma establecido en el mismo, para lo cual se han consignado indicadores y resultados a alcanzar.

Que, el referido Informe Técnico ASFI/JTIC/R-6047/2019 de 09 de enero de 2019, concluye que el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ha definido para su ejecución al periodo comprendido entre las gestiones 2018 a 2022, toda vez que a partir del último trimestre de la gestión 2018, se han iniciado las actividades que permitirán su implementación hasta la gestión 2022. Asimismo, señala que la Jefatura de Gestión Institucional en coordinación con la Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicación, han finalizado la elaboración del "Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2018 - 2022 de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero", por lo que recomiendan su aprobación a través de la Resolución Administrativa correspondiente, para su posterior remisión a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación (AGETIC).

Que, el "Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2018 - 2022, de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero", presenta como objetivo general, lo siguiente: *"Modernizar y transparentar la gestión pública de esta Autoridad de Supervisión, mejorando los servicios prestados al público y la interconexión entre otras entidades del Estado Plurinacional de Bolivia, asegurando el derecho de acceso a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los procesos de regulación, supervisión y control, mediante el uso de tecnologías de información y comunicación y otras herramientas"*.

Que, el mencionado "Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2018 - 2022 de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero", presenta la siguiente estructura: I. Introducción; II. Marco Normativo; III. Marco Institucional, 3.1. Misión, 3.2. Visión, 3.3. Perspectivas Institucionales, 3.4. Acciones Estratégicas Institucionales; IV. Modelo de Gestión de Gobierno Electrónico, 4.1. Visión Integral de Implementación, 4.2. Ámbitos de Acción; V. Diagnostico Institucional, 5.1. Estado de Situación Actual, 5.2. Conclusiones del Diagnostico; VI. Propuesta de Gobierno Electrónico, 6.1. Objetivo General, 6.2. Objetivos Específicos, 6.3. Proyectos de Implementación de Gobierno Electrónico, 6.4. Cronograma de Ejecución, 6.5. Presupuesto; VII. Seguimiento y Evaluación; y VIII. Conclusiones.

Q' MWO/JCG/GLR



Que, el Informe Legal ASFI/DAJ/R-7352/2019 de 11 de enero de 2019, emitido por la Dirección de Asuntos Jurídicos, concluye que el requerimiento de aprobación del "Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2018 - 2022 de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero", se enmarca a las disposiciones legales contenidas en el inciso a), Artículo 1 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales; el párrafo I, Artículo 85 de la Ley N° 31 de 19 de julio de 2010, Marco de Autonomías y Descentralización; el Artículo 71, el párrafo I del Artículo 75, el Artículo 76 de la Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación; el párrafo II del Artículo 16, el Artículo 17 del Decreto Supremo N° 1793 de 13 de noviembre de 2013, que en anexo aprueba el Reglamento a la Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011 para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación; los pilares N° 4 y 11 de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, elevada a rango de Ley mediante Ley N° 650 de 15 de enero de 2015; el inciso i) del Artículo 7 del Decreto Supremo N° 2514; el inciso a), Artículo 1 y el párrafo II de la Disposición Transitoria Primera del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, aprobado por el Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017, debiendo emitirse para tal efecto, la Resolución Administrativa correspondiente y remitir dicho acto administrativo a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación.

CONSIDERANDO

Que, el "Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2018 - 2022 de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero", fue elaborado en cumplimiento del Decreto Supremo N° 3251 de fecha 12 de julio de 2017, que aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y tiene como objetivo general, modernizar y transparentar la gestión pública de esta Autoridad de Supervisión, mejorando los servicios prestados al público y la interconexión entre otras entidades del Estado Plurinacional de Bolivia, asegurando el derecho de acceso a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los procesos de regulación, supervisión y control, mediante el uso de tecnologías de información y comunicación y otras herramientas.

Que, en cumplimiento de lo establecido en el párrafo II de la Disposición Transitoria Primera del Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017 que aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, corresponde aprobar el "Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2018 - 2022 de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero" a través de una Resolución Administrativa para su posterior remisión a la AGETIC.

MWO/JCB/GLR

Pág. 5 de 6



POR TANTO:

La Directora General Ejecutiva a.i., de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, Lic. Ivette Espinoza Vásquez, designada mediante Resolución Suprema N° 24438 de 19 de octubre de 2018, en ejercicio de las facultades y atribuciones conferidas por Ley.

RESUELVE:

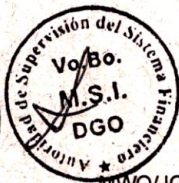
PRIMERO.- APROBAR el “Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2018 - 2022 de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero”, documento que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- ENCOMENDAR a la Dirección General de Operaciones, a través de las Jefaturas de Gestión Institucional y Tecnologías de Información y Comunicación, la remisión de la presente Resolución Administrativa, a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación (AGETIC).

TERCERO.- ENCOMENDAR a la Dirección General de Operaciones, a través de las Jefaturas de Gestión Institucional y Tecnologías de Información y Comunicación, el cumplimiento, la difusión y publicación de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

Lic. Ivette Espinoza Vásquez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



MWO/JCG/GLR





Desde 1928

ASFI

Autoridad de Supervisión del
Sistema Financiero

Estado Plurinacional de Bolivia

PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 2018 - 2022

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. MARCO NORMATIVO.....	6
III. MARCO INSTITUCIONAL.....	9
3.1. Misión.....	9
3.2. Visión.....	9
3.3. Perspectivas Institucionales.....	10
3.4. Acciones Estratégicas Institucionales.....	10
IV. MODELO DE GESTIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	11
4.1. Visión integral de implementación.....	11
4.2. Ámbitos de Acción.....	11
4.2.1. Gobierno Soberano.....	11
4.2.2. Gobierno Eficiente.....	12
4.2.3. Gobierno Abierto y Participativo.....	14
4.2.4. Esquema General de Gobierno Electrónico.....	15
4.2.5. Ejes y Líneas Estratégicas.....	16
4.2.6. Roles.....	18
4.2.7. Articulación del PEI a las Líneas de Acción del PIGE 2017 - 2025.....	19
V. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL.....	21
5.1. Estado de Situación Actual.....	21
5.2. Conclusiones del Diagnóstico.....	23
VI. PROPUESTA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	24
6.1. Objetivo General.....	24
6.2. Objetivos Específicos.....	24
6.3. Proyectos de Implementación de Gobierno Electrónico.....	25
6.4. Cronograma de Ejecución.....	30
6.5. Presupuesto.....	32
VII. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	33

VIII. CONCLUSIONES.....	33
--------------------------------	-----------



AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO - ASFI **PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO** **2018 – 2022**

I. INTRODUCCIÓN

La tecnología se ha ido desarrollando e insertando en las diferentes tareas habituales, desde el ingreso de la computadora en las oficinas hasta el uso de los servicios en la nube para mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios que prestan las instituciones. En este sentido, es imprescindible el uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación por parte de todos los actores sociales: Estado, ciudadanos y sector privado.

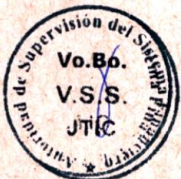
Es así que surge el término "Gobierno Electrónico", que consiste en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el conocimiento en los procesos internos de gobierno, así como en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria.

Asimismo, el concepto de Gobierno Electrónico trata de lograr un mayor dinamismo y personalización en la relación entre el Estado y las personas. En términos generales, consiste en una automatización de las respuestas que brinda la administración ante una creciente demanda y exigencia de inmediatez por parte de una sociedad que cada vez se encuentra más informatizada.

Es por esto que la administración comienza a adoptar nuevos mecanismos de interacción que, mediante sistemas informáticos cada vez más desarrollados, son capaces de brindar respuestas a un número indeterminado de personas, que sin necesidad de desplazarse obtienen las soluciones buscadas.

Es importante destacar que el Gobierno Electrónico es una herramienta que tiende a garantizar y acelerar los trámites administrativos, asegurar la transparencia, la inclusión, la información y crear nuevos canales de diálogo y favorecer el intercambio de información.

En este sentido, el concepto de Gobierno Electrónico, incluye todas aquellas actividades que el Estado desarrolla para aumentar la eficacia de la gestión pública, basándose en tecnologías informáticas.



En el marco del proceso revolucionario que vive el país y la consiguiente construcción del Estado Plurinacional, se requiere establecer lineamientos claros en relación a la concepción de Gobierno Electrónico. En este contexto, en los últimos años las Tecnologías de Información y Comunicaciones, han tenido un significativo progreso y avance en el Estado Plurinacional de Bolivia, lo cual ha generado un fuerte impacto en los distintos escenarios de la sociedad, pues han contribuido a facilitar la vida cotidiana y han logrado mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de múltiples tipos de procesos.

Por consiguiente, el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, aprobado con Decreto Supremo N° 3251, de fecha 12 de julio de 2017, tiene como objetivo "modernizar y transparentar la gestión pública", el cual está basado en tres ejes estratégicos o ámbitos de acción: Gobierno Soberano, Gobierno Eficiente y Gobierno Abierto y Participativo.

En este marco, se definieron 3 ámbitos de acción y 14 líneas estratégicas, los cuales son:

- **Gobierno Soberano**

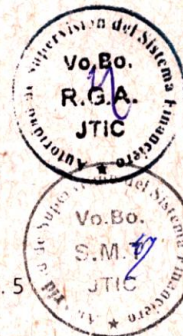
1. Infraestructura y Conectividad
2. Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico
3. Interoperabilidad
4. Ciudadanía Digital
5. Seguridad Informática y de la Información

- **Gobierno Eficiente**

6. Simplificación de Trámites
7. Gestión Pública
8. Asesoramiento y Capacitación Técnica
9. Registros Públicos
10. Servicio de Desarrollo Económico
11. Calidad de Servicios Públicos
12. Entidades territoriales autónomas

- **Gobierno Abierto y Participativo**

13. Transparencia y datos abiertos
14. Participación y control social.



Es así que, en cumplimiento al Decreto Supremo N° 3251 de fecha 12 de julio de 2017, que aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos (PISLEA), las instituciones públicas deben presentar su Plan Institucional de Gobierno Electrónico a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación (AGETIC).

En atención a lo anterior, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) elaboró el Plan Institucional de Gobierno Electrónico, con el fin de desarrollar e implementar el mismo en la institución. Este plan contiene la descripción de los diferentes proyectos a ser implementados por ASFI en el periodo comprendido entre 2018 y 2022.

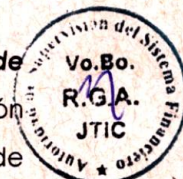
II. MARCO NORMATIVO

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

La **Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia**, de 7 de febrero de 2009, establece en el Parágrafo I del Artículo 20 que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones. Asimismo, en la Parágrafo II del Artículo 103, señala que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

La **Ley N° 31** de 19 de julio de 2010, **Ley Marco de Autonomías y Descentralización**: El numeral I del Artículo 85 establece que el nivel central del Estado tiene como competencia exclusiva el formular y aprobar el régimen general y las políticas de comunicaciones y telecomunicaciones del país, incluyendo las frecuencias electromagnéticas, los servicios de telefonía fija y móvil, radiodifusión, acceso al Internet y demás Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

La **Ley N° 164**, de 8 de agosto de 2011, **General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación**, en su Artículo 71, 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. Asimismo, en el Parágrafo I en su Artículo 75, dispone 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. Asimismo, en el Artículo 76, establece que el Estado fijará los mecanismos y condiciones que las Entidades Públicas aplicarán para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, que permitan lograr la prestación de servicios eficientes.

El Parágrafo I del Artículo 77 de la Ley N°164, señala que los Órganos Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Electoral en todos sus niveles, promoverán y priorizarán la utilización del software libre y estándares abiertos, en el marco de la soberanía y seguridad nacional.

El Parágrafo I del Artículo 73 de la Ley N° 164 crea el Comité Plurinacional de Tecnologías de Información y Comunicación – COPLUTIC, con la finalidad de proponer políticas y planes nacionales de desarrollo del sector de tecnologías de información y comunicación, coordinar proyectos y las líneas de acción entre todos los actores involucrados, definir los mecanismos de ejecución y seguimiento a los resultados.

El **Decreto Supremo N° 1793** de 13 de noviembre de 2013, establece como principios para el desarrollo y uso de aplicaciones informáticas en las entidades públicas la soberanía tecnológica, seguridad informática y la descolonización del conocimiento. En los Parágrafos I y II del Artículo 17 del mismo Decreto Supremo, se establecen como objetivos del Gobierno Electrónico: I. Modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos del gobierno, mediante el uso de las TIC y otras herramientas.

La Disposición Transitoria Cuarta del **Decreto Supremo N° 1793** de 13 de noviembre de 2013, dispone que en un plazo no mayor a dieciocho (18) meses a partir de la publicación del citado Decreto Supremo, el Ministerio de Planificación del Desarrollo, en coordinación con el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda a través del Viceministerio de Telecomunicaciones y la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia – ADSIB, elaborarán el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos que serán aprobados mediante Decreto Supremo.

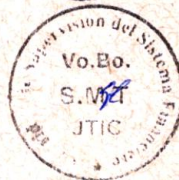


La **Ley N° 650** de 15 de enero de 2015, eleva a rango de Ley la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, misma que determina como sus pilares 4 y 11: la "Soberanía científica y tecnológica con identidad propia" y la "Soberanía y transparencia en la gestión pública bajo los principios del no robar, no mentir y no ser flojo". En este sentido, la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, plantea la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía, por tanto, se constituyen en derechos humanos y que por tanto su fin es social; las tecnologías de información y comunicación forman parte de estos derechos; por esta razón, las mismas deben ser de acceso universal y estar a disposición de la población, así como cualquier otro servicio básico.

El **Decreto Supremo N° 2514**, de 9 de septiembre del 2015, crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC como una institución pública descentralizada de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, y patrimonio propio, bajo la tuición del Ministerio de la Presidencia. En este sentido, el Inciso i) del Artículo 7 del Decreto Supremo N° 2514, establece que la AGETIC tiene como función 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 del sector público; y otros planes relacionados con el ámbito de gobierno electrónico y seguridad informática.

Mediante **Decreto Supremo N° 3251** de fecha 12 de julio de 2017, se aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos (PISLEA) y se establecen aspectos complementarios para la implementación de los mismos.

El **Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, 2017- 2025**: Establece en el Título III, Artículo 16, numeral I, Plan de Implementación de Gobierno Electrónico que: El Ministerio de Planificación del Desarrollo, en coordinación con el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda a través del Viceministerio de Telecomunicaciones y la ADSIB, es la instancia responsable de elaborar, promover, gestionar y articular el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia, así como su permanente actualización, asimismo el numeral II, señala que: La ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico, estará a cargo de las entidades públicas del Estado. Asimismo, en



el Artículo 17, Numeral I, se establece los Objetivos de Gobierno Electrónico: Modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos en los procesos internos del gobierno, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación y otras herramientas. Mientras que en el numeral II: Generar mecanismos tecnológicos de participación y control social, mediante el uso de TIC por parte de los ciudadanos, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígenas originario campesinos.

III. MARCO INSTITUCIONAL

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) ha realizado ajustes a su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2016 – 2020 y fue aprobado con Resolución Administrativa N° ASFI/117/2017 de 23 de mayo de 2017 y Resolución Ministerial N° 267 de 10 de mayo de 2017, en el que se establece la misión y visión institucional e incorpora actividades estratégicas de gestión pública a ser desarrolladas por la entidad, las cuales se encuentran en concordancia y contribuyen al cumplimiento de la Agenda Patriótica 2025, el Plan de Desarrollo Económico y Social y el Plan Estratégico Ministerial del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

3.1. Misión

La Misión Institucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, es la siguiente:

MISIÓN

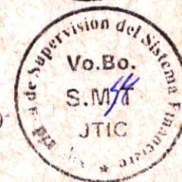
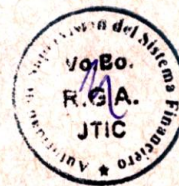
"Regular, supervisar y controlar el Sistema Financiero, velando por su estabilidad, solvencia, eficiencia y transparencia, precautelando el ahorro y su inversión que es de interés público, en el marco de los principios constitucionales del Estado Plurinacional de Bolivia".

3.2. Visión

La Visión planteada para ASFI, a lograr al año 2020, es la siguiente:

VISIÓN

"Ser una institución estratégica de regulación, supervisión y control de reconocido prestigio y credibilidad, comprometida con la transparencia, con recursos tecnológicos y humanos especializados, que preserva la estabilidad, solvencia y eficiencia del Sistema Financiero y protege al consumidor financiero, en el marco de las políticas públicas, para el Vivir Bien de la población".



3.3. Perspectivas Institucionales

Para el cumplimiento de la Misión y Visión Institucional, y a fin de estructurar de manera adecuada el Plan Estratégico Institucional 2016 - 2020, se definieron perspectivas institucionales, las cuales se constituyen en ejes articuladores de las tareas a realizar por ASFI en los próximos cinco años. Estas perspectivas están relacionadas a las funciones principales que tiene a su cargo la entidad, sin descuidar las tareas relacionadas con la consolidación de la institución a nivel de procesos y capacidades internas.

En este marco, se han desarrollado tres (3) perspectivas institucionales, de acuerdo al siguiente detalle:

PERSPECTIVAS
1. Sistema financiero para el desarrollo productivo en el marco de la estabilidad financiera, inclusión y protección del consumidor financiero.
2. Aprendizaje y crecimiento.
3. Transparencia y control interno institucional.

3.4. Acciones Estratégicas Institucionales

Para lograr el cumplimiento de la Misión y Visión Institucional, considerando los lineamientos estratégicos establecidos en la Agenda Patriótica 2025, el Plan de Desarrollo Económico y Social 2016-2020 y el Plan Estratégico Ministerial, y en función a las perspectivas establecidas para la entidad, se ha realizado la determinación de las Acciones Estratégicas Institucionales de ASFI para el periodo 2016 – 2020.

**CUADRO N° 1
PERSPECTIVAS Y ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES**

PERSPECTIVAS	ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES
1. Sistema financiero para el desarrollo productivo en el marco de la estabilidad financiera, inclusión y protección del consumidor financiero.	Preservar la estabilidad, solvencia, eficiencia, confiabilidad y transparencia del Sistema Financiero; controlar el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento al sector productivo y vivienda de interés social; incrementar la cobertura y desarrollar mecanismos e instrumentos para promover el acceso universal a los servicios financieros; proteger a los consumidores financieros; así como desarrollar condiciones para el financiamiento al sector productivo a

PERSPECTIVAS		ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES
		través del Mercado de Valores, que promuevan el desarrollo integral para el Vivir Bien.
2. Aprendizaje y Crecimiento.	y	Promover la mejora y crecimiento continuo institucional mediante la optimización de los recursos.
3. Transparencia y control interno institucional.	y	Promover una gestión transparente institucional mediante la rendición pública de cuentas, la atención oportuna de denuncias por vulneración a la ética y presuntos hechos de corrupción y un adecuado control interno.

IV. MODELO DE GESTIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

El modelo de gestión contempla el desarrollo de estrategias que ooadyuvan a la puesta en marcha del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 - 2025. Las líneas estratégicas descritas en el presente plan, serán desarrolladas por la ASFI en el marco de sus competencias, dada la transversalidad de la temática.

4.1. Visión integral de implementación¹

La visión estratégica y estructural de Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia, se enmarca en el cumplimiento de los preceptos de Vivir Bien, logrando la armonía y precisión en las labores de las entidades públicas para generar un servicio orientado al ciudadano.

4.2. Ámbitos de Acción²

4.2.1. 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 Tecnologías de Información y Comunicación (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,

¹ Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025.

² Ídem.

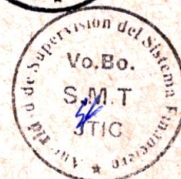
requiere la implementación de una sólida infraestructura de comunicaciones como la generación de capacidades institucionales en el Estado y la sociedad.

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

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

4.2.2. Gobierno Eficiente

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

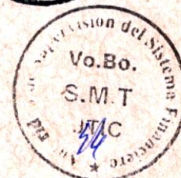


En este sentido, este ámbito de acción representa un conjunto de medidas que van más allá de la simple adopción de tecnologías de la información y comunicación en la administración pública, sino un cambio de sentido en la práctica de gestión, que busque un cambio cualitativo que comprenda la generación de un sentido de servicio, un enfoque en la atención acorde a la pluralidad cultural y social de Bolivia, una conciencia colaborativa y colectiva en la gestión de los bienes públicos del país. Esto implica romper con la práctica "burocrática" prevaleciente que prioriza procesos y procedimientos técnico - legales innecesarios por sobre el servicio y la atención que el Estado debe brindar a la ciudadanía. De igual forma, implica una racionalidad de la administración estatal planificada, ordenada, participativa y orientada a satisfacer las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos.

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

Al mismo tiempo, la noción de Gobierno Eficiente, incluye una visión integral de lo social, económico y político, que implica la incorporación del Estado como parte del aparato productivo, como actor central en el proceso de desarrollo económico y que permite procesos de redistribución y reasignación de la riqueza en busca del bien colectivo y común. Comprende también una política de servicios a la ciudadanía en el ámbito social, como la educación, salud, justicia y cultura en los tres niveles del Estado. Incluye, 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 sólo es posible a partir de la intervención efectiva del Estado en la generación de desarrollo económico y, a partir de él, de condiciones sociales de igualdad para la población.

En este sentido, forman parte integral e indivisible de la soberanía del pueblo y del Estado las empresas públicas, cuyo objetivo central es el bien común y no la ganancia. Son

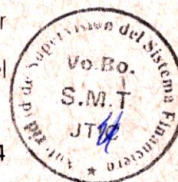
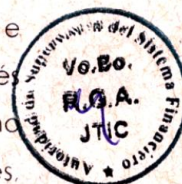
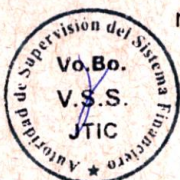


fundamentales también la salud, educación, justicia y el empleo, como derechos fundamentales de las bolivianas y bolivianos. Las tecnologías de la información y comunicación son, en todos estos aspectos, herramientas que pueden ayudar a consolidar cada uno de estos sectores, como servicios colectivos, facilitar todas las actividades de gestión, como también hacer efectivo el ejercicio de los derechos constitucionales y legales de las ciudadanas y ciudadanos con respecto a cada una de las condiciones necesarias para alcanzar niveles mínimos de igualdad para el Vivir Bien.

4.2.3. Gobierno Abierto y Participativo

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

Otro aspecto importante a considerar en este ámbito es la distribución de datos e información pública. Debe comprenderse que el resultado de las acciones estatales son bienes colectivos de propiedad de las bolivianas y bolivianos. Esto significa que el resultado de la gestión pública no es propiedad de entidades o funcionarios ni bienes de la "burocracia", sino por el contrario son bienes sociales. En el caso de los datos e información, ni las entidades y menos los servidores públicos, pueden poseer el monopolio sobre su propiedad. Hacer que los datos e información estatal se publiquen y estén disponibles para la ciudadanía es posible sólo a través del uso de tecnologías de la información y comunicación, por lo que el rol del Gobierno Electrónico en este aspecto resulta fundamental para alcanzar los objetivos centrales, respecto a la gestión y uso colectivo de los bienes públicos. Para esto es necesario establecer no sólo los mecanismos informáticos para el acceso a datos e información, sino también el



marco de derechos bajo los cuales se accede a los mismos en el contexto del desarrollo de licencias de publicación.

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

4.2.4. Esquema General de Gobierno Electrónico³

El núcleo del esquema presentado en la Figura N° 1 es la Ciudadanía, el foco fundamental de toda acción del Estado a través de los ejes estratégicos, políticas, lineamientos y objetivos enmarcada en una visión integral del Estado hacia un cambio trascendental de la gestión pública nacional y subnacional, y otros ámbitos del Gobierno Electrónico. Es por ello que las políticas de interoperabilidad, simplificación de trámites, transparencia, participación y control social, entre otras, se implementan en busca de la satisfacción de la ciudadanía.

**FIGURA N° 1
ESQUEMA GENERAL Y VISIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**



Fuente: Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025.

³ Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025.

4.2.5. Ejes y Líneas Estratégicas⁴

El Plan de Implementación de Gobierno Electrónico del Estado Plurinacional de Bolivia, busca aprovechar de forma integral el potencial que las tecnologías de la información y comunicación ofrecen, para mejorar la eficiencia y calidad de la administración pública, la simplificación de procesos y procedimientos, transparencia y participación y control social, y otros sectores como desarrollo productivo y servicios sociales, etc. En este sentido, el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025, ha delimitado tres ejes estratégicos y 14 líneas estratégicas. Los ejes estratégicos son: a) Gobierno Soberano, b) Gobierno Eficiente y c) Gobierno Abierto y Participativo.

CUADRO N° 2
RELACIÓN DE LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS POR EJE ESTRATÉGICO PIGE 2017 - 2025

EJES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS
GOBIERNO SOBERANO	1. Infraestructura y conectividad	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.
	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	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.
	3. Interoperabilidad	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.
	4. Ciudadanía digital	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.

⁴ Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025.

GOBIERNO EFICIENTE	5. Seguridad informática y de la información	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.
	6. Simplificación de trámites	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.
	7. Gestión pública	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.
	8. Asesoramiento y capacitación técnica	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.
	9. Registros públicos	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.
	10. Servicios de desarrollo económico	Comercio y pagos electrónicos Ofrecer a la ciudadanía y el Estado mecanismos de comercio y pago electrónicos a través de plataformas digitales para dinamizar y articular la economía nacional. Empresa digital Facilitar el registro y funcionamiento de unidades económicas, mediante la implementación de herramientas de tecnologías de información y comunicación y la interacción de las entidades públicas relacionadas con el sector empresarial a través de procesos de interoperabilidad. Apoyo a la economía social y comunitaria Apoyar el desarrollo de las empresas de la economía social y comunitaria, incorporando herramientas de

GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO		Gobierno Electrónico y de tecnologías de información y comunicación.
	11. Calidad de servicios públicos	Proveer servicios públicos a la población con calidad y calidez.
	12. Entidades territoriales autónomas	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.
	13. Transparencia y datos abiertos	Transparencia Fortalecer las estrategias y el principio de transparencia del Estado mediante herramientas de Gobierno Electrónico y tecnologías de información y comunicación, en el marco del derecho de acceso a la información. Datos Abiertos Promover la publicación, uso y reutilización de datos abiertos de las entidades públicas, para la generación de información con valor agregado para la población.
	14. Participación y control social	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.

4.2.6. Roles

El Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia identificó a las instituciones rectoras y responsables de ejecutar programas y proyectos en el marco de sus atribuciones. En ese sentido, a continuación, se detalla los responsables de la coordinación, en una lista referencial y no excluyente⁵.

**CUADRO N° 3
ROLES DEL PIGE 2017 - 2025**

N°	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	RESPONSABLE	COORDINACIÓN
1	Infraestructura y conectividad	MOPSV AGETIC	Entidades públicas COPLUTIC
2	Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	AGETIC Ministerio de Educación Entidades Públicas	COPLUTIC

⁵ Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 - 2025.

3	Interoperabilidad	AGETIC	COPLUTIC CTIC-EPB Entidades públicas
4	Ciudadanía Digital	AGETIC	Entidades públicas COPLUTIC
5	Seguridad informática y de la información	CGII	CTIC-EPB Entidades públicas
6	Simplificación de trámites	Entidades Públicas AGETIC	
7	Gestión pública	MEFP MPD Coordinación AGETIC	Entidades públicas COPLUTIC
8	Asesoramiento y Capacitación Técnica	AGETIC Ministerio de Educación	Entidades públicas
9	Registros públicos	Entidades públicas	AGETIC
10	Servicios de Desarrollo económico	AGETIC MDPyEP	BCB y otras Entidades públicas competentes
11	Calidad de servicios públicos	AGETIC CTIC-EPB	Entidades públicas
12	Entidades territoriales autónomas	ETA	AGETIC MOPSyV
13	Transparencia y datos abiertos	Entidades públicas	AGETIC Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional. CTIC-EPB
14	Participación y control social	Entidades públicas	AGETIC Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

4.2.7. Articulación del PEI a las Líneas de Acción del PIGE 2017 - 2025

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ha revisado y analizado cada uno de los ejes y líneas estratégicas establecidas en el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025, en ese sentido, ASFI se ha articulado con las acciones estratégicas institucionales, de acuerdo al siguiente cuadro:

CUADRO N° 4
ARTICULACIÓN DEL PEI A LAS LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PIGE 2017 - 2025

Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia		Acciones Estratégicas Institucionales - ASFI		
Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Acción Estratégica 1	Acción Estratégica 2	Acción Estratégica 3
		Preservar la estabilidad, solvencia, eficiencia, confiabilidad y transparencia del Sistema Financiero; controlar el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento al sector productivo y vivienda de interés social; incrementar la cobertura y desarrollar mecanismos e instrumentos para promover el acceso universal a los servicios financieros; proteger a los consumidores financieros; así como desarrollar condiciones para el financiamiento al sector productivo a través del Mercado de Valores, que promuevan el desarrollo integral para el Vivir Bien.	Promover la mejora y crecimiento continuo institucional mediante la optimización de los recursos.	Promover una gestión transparente institucional mediante la rendición pública de cuentas, la atención oportuna de denuncias por vulneración a la ética y presuntos hechos de corrupción y un adecuado control interno.
Gobierno Soberano	1. Infraestructura y conectividad			
	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico			
	3. Interoperabilidad	X	X	
	4. Ciudadanía digital			
	5. Seguridad informática y de la información			
Gobierno Eficiente	6. Simplificación de trámites			
	7. Gestión pública			
	8. Registros públicos	X	X	
	9. Calidad de servicios públicos			
Gobierno Abierto y Participativo	10. Transparencia y datos abiertos			
	11. Participación y control social			X

V. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

5.1. Estado de Situación Actual

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

En el marco de las competencias de la ASFI, a continuación, se presenta el análisis de la información relacionada a Gobierno Electrónico en la Entidad, a fin de evaluar su aplicación:

▪ Infraestructura de la Red

En la actualidad, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero trabaja con una red segura VPN, la cual permite la interconexión con los regulados y también el intercambio de información con otras entidades públicas.

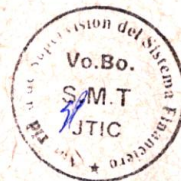
Esta red permite el intercambio de información directa, disminuyendo el filtrado o pérdida de información.

La infraestructura de red de esta Autoridad de Supervisión, está compuesta por equipos firewalls y dispositivos de conexión de red, los cuales están ubicados en los respectivos Racks, con el fin de brindar continuidad a los servicios y que estos no sufran cortes considerables, mitigando cualquier inconveniente con la mayor rapidez; en ese sentido, se establecieron equipos de alta redundancia, los cuales permiten cumplir con el objetivo citado.

Actualmente ASFI se encuentra coordinando con AGETIC, la suscripción de un convenio a fin de ser parte de la RED ESTATAL.

▪ Infraestructura tecnológica - Centro de Datos

Esta Autoridad de Supervisión, cuenta con dos centros de procesamiento de datos, los cuales mantienen alta redundancia en caso que existiera algún inconveniente en alguno de ellos, toda la conexión es a través de fibra óptica, por lo cual, se tiene la información disponible cuando se requiera.



Para la gestión 2019, se tiene programado concluir el Proyecto de Inversión Pública: "CONSTRUCCIÓN Y ADECUACIÓN DE LOS CENTROS DE PROCESAMIENTO DE DATOS (PRINCIPAL Y SECUNDARIO) LA PAZ" en su segunda y tercera fase.

▪ **Intercambio de Información entre Entidades Publicas**

El intercambio de información entre otras Entidades Públicas y esta Autoridad de Supervisión, se realiza a través de los siguientes canales de comunicación:

- Notas con solicitud de información.
- Acceso a la página web de esta Autoridad de Supervisión.
- Intercambio de información, a través de los Servicios Web expuestos por esta Autoridad de Supervisión.

Para la gestión 2019, se tiene programado subir a la plataforma de interoperabilidad que tiene expuesta la AGETIC, los servicios web para el intercambio de información con otras Entidades Públicas.

▪ **Seguridad de la Información**

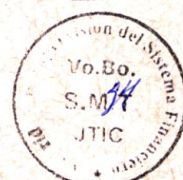
La ASFI cuenta con la Certificación NB ISO/IEC 27001:2013 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), lo cual asegura que las políticas de seguridad de la información implementadas, cumplen con los estándares internacionales de Seguridad de la Información.

Por otra parte, indicar que se tiene automatizado el sistema de seguridad, en el cual se tiene un control minucioso de la otorgación de roles y accesos a los sistemas de información que brinda esta Autoridad de Supervisión.

La ASFI, mantendrá la Certificación NB ISO/IEC 27001:2013, realizando el seguimiento y mejora continua al SGSI.

▪ **Sistemas de Información de ASFI**

Dentro del concepto de Gobierno Electrónico se han evaluado los sistemas de información desarrollados e implementados en ASFI, estableciendo aquellos que se adecuan a las líneas



estratégicas del PIGE y que apoyan directamente a su implementación. En este sentido, se describen a continuación los siguientes sistemas:

▪ **Servicios Web Externos**

Mecanismo alternativo para la provisión de información estructurada (registros compuestos por diversos campos) por medio electrónico, a través de una red privada. La información está destinada para el uso de entidades supervisadas y algunas entidades del Estado.

▪ **Sistema de Transmisión de Órdenes de Retención, Suspensión de Retención y Remisión de Fondos (SIREFO)**

El Sistema de Transmisión de Órdenes de Retención, Suspensión de Retención y Remisión de Fondos (SIREFO) tiene por objetivo agilizar el proceso de comunicación de las solicitudes para retenciones y suspensión de retenciones de fondos, que el Servicio de Impuestos Nacionales y la Aduana Nacional de Bolivia remiten a la ASFI, para que esta última realice el posterior envío mediante carta circular hacia las Entidades de Intermediación Financiera (EIF).

▪ **Sitio Web de ASFI**

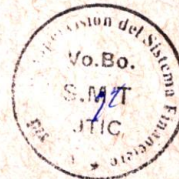
Sitio web de ASFI (disponible en www.asfi.gob.bo) a través de la cual se publican contenidos destinados al uso del público en general.

Para la gestión 2019, se tiene programado realizar la migración a Software Libre de varios de los sistemas de información de ASFI, en ese sentido, para los sistemas que corresponden se utilizará los servicios de autenticación de la AGETIC; además, se realizará la interconexión con el Sistema de Información de Gestión Pública (SIGEP).

5.2. Conclusiones del Diagnóstico

En base a la situación actual de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero en la implementación de Gobierno Electrónico se concluye que:

- Se cuenta con una red segura VPN con equipos de alta redundancia, en ese sentido, se está coordinando con la AGETIC, la suscripción de un convenio a fin de **ser parte de la RED ESTATAL.**



- Se cuenta con dos Centros de Procesamiento de Datos, los cuales mantienen alta redundancia, además, se tiene programado para la siguiente gestión la construcción y adecuación de los centros de procesamiento de datos en **su segunda y tercera fase**.
- Se brinda información mediante el uso de servicios web a otras entidades públicas; adicionalmente, se tiene programado **publicar los servicios en la plataforma de interoperabilidad que expone la AGETIC**.
- Se cuenta con la Certificación NB ISO/IEC 27001:2013 del SGSI, en ese sentido, se mantendrá la Certificación NB ISO/IEC 27001:2013, realizando el **seguimiento y mejora continua al mismo**.
- Se cuenta con sistemas de información, los cuales coadyuvan a la exposición de la información pública e intercomunicación entre entidades, en ese sentido, para la siguiente gestión en el marco del Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos (PISLEA), se **migrarán estos sistemas de información a Software Libre**.

VI. PROPUESTA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

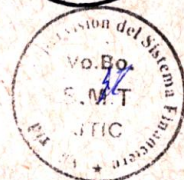
En base a la situación actual, concerniente a Tecnologías de Información y Comunicación - TIC de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, se plantean los siguientes objetivos:

6.1. Objetivo General

- Modernizar y transparentar la gestión pública de esta Autoridad de Supervisión, mejorando los servicios prestados al público y la interconexión entre otras entidades del Estado Plurinacional de Bolivia, asegurando el derecho de acceso a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los procesos de regulación, supervisión y control, mediante el uso de tecnologías de información y comunicación y otras herramientas.

6.2. Objetivos Específicos

- Consolidar la infraestructura tecnológica, para fortalecer las bases de desarrollo de Gobierno Electrónico de esta Autoridad de Supervisión.



- Desarrollar una gestión pública íntegra y eficiente, orientada a la regulación, supervisión y control, a través de la implementación de herramientas de Gobierno Electrónico.
- Promover el uso de tecnologías de información y comunicación, para coadyuvar al desarrollo productivo del país en ámbitos de Regulación y Supervisión.
- Mejorar el acceso a la información y datos generados por esta Autoridad de Supervisión, mediante el uso de herramientas del Gobierno Electrónico y las tecnologías de información y comunicación.

6.3. Proyectos de Implementación de Gobierno Electrónico

Para la implementación de Gobierno Electrónico en la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero se elaboró la siguiente tabla, a través de la cual se describirán las actividades que se han desarrollado, el estado de las mismas y aquellas que están por desarrollar.

En este sentido, se describen a continuación los proyectos que se encaran en ASFI para la implementación del Gobierno Electrónico:



TABLA N° 1
PROYECTOS DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ASFI 2018 – 2022

EJES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	DENOMINACIÓN PROYECTOS	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	RESPONSABLES
- Gobierno Soberano. - Gobierno Eficiente.	- Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico. - Interoperabilidad. - Gestión Pública.	Sistema de Transmisión y Ordenes de Retención, Suspensión y Remisión de Fondos (SIREFO).	El Sistema de Transmisión de Ordenes de Retención, Suspensión y Remisión de Fondos (SIREFO) tiene por objetivo agilizar el proceso de comunicación de las solicitudes para retenciones y suspensión de retenciones de fondos, que el Servicio de Impuestos Nacionales, la Aduana Nacional de Bolivia y la Autoridad del Juego remiten a ASFI, para que esta última realice el posterior envío mediante carta circular hacia las Entidades Intermediación Financiera (EIF).	Sistema de Transmisión de Ordenes de Retención, Suspensión y Remisión de Fondos (SIREFO), implementado.	- Migración de los servicios a software libre. - Convenios con las distintas entidades para el consumo de los Servicios de Retención, Suspensión y Remisión de Fondos. - Alojar los servicios en la plataforma de interoperabilidad de la AGETIC.	- Sistema migrado a software libre. - Cantidad de convenios cerrados por gestión. - Cantidad de servicios publicados en plataforma de interoperabilidad por gestión.	- Dirección General de Operaciones. - Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicación. - Dirección de Asuntos Jurídicos. - Dirección de Normas y Principios.

EJES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	DENOMINACIÓN PROYECTOS	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	RESPONSABLES
• Gobierno Soberano.	• Investigación, y Desarrollo Tecnológico. • Ciudadanía Digital.	Módulo de consultas y Ordenes de Retención, Suspensión o Remisión de Fondos.	Módulo de consulta de información de los detalles de Retención, Suspensión y Remisión de Fondos de una persona en particular.	Módulo de Consultas de Ordenes de Retención, Suspensión o Remisión de Fondos, implementado.	- Desarrollo del módulo de consulta de Retención, Suspensión y Remisión de Fondos. - Uso de los servicios de Ciudadanía Digital, expuestos por la AGETIC, para la autenticación de las personas.	Porcentaje de avance en el desarrollo del Módulo respecto a lo programado.	- Dirección General de Operaciones. - Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicación. - Dirección de Asuntos Jurídicos. - Dirección de Normas y Principios.
• Gobierno Soberano.	• Investigación, y Desarrollo Tecnológico. • Ciudadanía Digital.	Módulo de Cuentas Clausuradas.	Módulo de consulta de información de cuentas clausuradas de una persona en particular.	Módulo de Consultas de Cuentas Clausuradas, implementado.	- Desarrollo del módulo de consulta de cuentas clausuradas. - Uso de los servicios de Ciudadanía Digital, expuestos por la AGETIC, para la autenticación de las personas.	Porcentaje de avance en el desarrollo del Módulo respecto a lo programado.	- Dirección General de Operaciones. - Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicación. - Dirección de Estudios y Publicaciones - Dirección de Normas y Principios.

EJES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	DENOMINACIÓN PROYECTOS	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	RESPONSABLES
- Gobierno Soberano. - Gobierno Eficiente.	- Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico. - Ciudadanía Digital. - Simplificación de trámites.	Módulo de consulta del Certificado de endeudamiento e informe de Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP).	Módulo de consulta de endeudamiento e informe de Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP).	- Desarrollo del módulo de consulta de Certificado de endeudamiento de la Central de Información Crediticia e informe de Cliente Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP). - Uso de los servicios de Ciudadanía Digital, expuestos por la AGETIC, para la autenticación de las personas.	Porcentaje de avance en el desarrollo del Módulo respecto a lo programado.	- Dirección General de Operaciones. - Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicación. - Dirección de Asuntos Jurídicos. - Dirección de Normas y Principios.	
		Sistema de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS).	El sistema de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS) está desarrollado con el objetivo de brindar una herramienta de apoyo a la gestión y seguimiento en la atención de reclamos, sanciones y consultas de los consumidores financieros.	Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS), implementado.	Migración del sistema a software libre.	Porcentaje de avance en la migración del Sistema a software libre respecto a lo planificado.	- Dirección General de Operaciones. - Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicación. - Defensoría del Consumidor Financiero. - Dirección de Normas y Principios.

EJES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	DENOMINACIÓN PROYECTOS	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	RESPONSABLES
- Gobierno Soberano. - Gobierno Eficiente.	- Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico. - Registros Públicos.	Sistema de la Central de Información Sectorial.	Cuenta con Módulos que permiten transmitir electrónicamente reclamos en primera instancia a las entidades, realizar citaciones para reuniones de conciliación, otro para el reporte periódico a ASFI de la información relacionada a la atención de reclamos por parte de las entidades supervisadas. Herramienta que permitirá registrar información sobre actividades económicas sectoriales y niveles de atención crediticia por parte de las entidades financieras, para permitir identificar sectores económicos y áreas geográficas con potencialidades de crecimiento o con insuficiencia de financiamiento.	Central de Información Sectorial, implementado.	- Desarrollo del sistema de Información Sectorial. - Conexión con otras entidades públicas.	Porcentaje de avance en el desarrollo del sistema respecto a la planificación.	- Dirección General de Operaciones. - Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicación. - Dirección de Estudios y Publicaciones. - Dirección de Normas y Principios.

EJES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	DENOMINACIÓN PROYECTOS	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	RESPONSABLES
- Gobierno Soberano. - Gobierno Eficiente.	- Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico. - Interoperabilidad - Registros Públicos.	Servicios Web.	Mecanismo alternativo para la provisión de información estructurada (registros por diversos campos) por medio electrónico a través de una red privada. La información está destinada para el uso de entidades supervisadas y algunas entidades del Estado.	Servicios Web, implementado.	- Migración de los servicios a software libre. - Conexión con otras entidades públicas.	- Porcentaje de avance en la migración de los servicios web a software libre. - Cantidad de convenios con otras entidades públicas para el consumo de los servicios web.	- Dirección General Operaciones. - Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicación. - Dirección de Estudios y Publicaciones.
Gobierno Soberano.	Infraestructura y Conectividad	Construcción, y Adecuación de los Centros de Procesamiento de Datos y (Principal y Secundario).	La ASFI se encuentra en la ejecución del proyecto de inversión "Construcción y Adecuación de los Centros de Procesamiento de Datos (principal y secundario) La Paz".	Centros de Procesamiento de Datos, implementados.	Ejecución de la segunda y tercera Fase del Proyecto.	Segunda y tercera fase completada.	- Dirección General Operaciones. - Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicación.
Gobierno Soberano.	Seguridad Informática y de la Información.	Mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.	La ASFI tiene implementado un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) certificado con la NB/ISO IEC 27001:2013, cuyo alcance es el proceso de supervisión y control de ASFI, que implica el análisis,	Se mantiene la Certificación ISO 27001 en el Sistema de la Seguridad de la Información (SGSI).	Seguimiento y continuidad a la certificación ISO 27001.	Número de auditorías SGSI desarrolladas y favorables.	- Dirección General Operaciones. - Dirección General Técnica. - Dirección de Supervisión de Riesgos I. - Dirección de Supervisión de Riesgos II.

EJES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	DENOMINACIÓN PROYECTOS	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	RESPONSABLES
Gobierno Abierto y Participativo	Participación y control Social.	y Desarrollar Canales de Participación Ciudadana.	planificación, inspección, intercambio de información y seguimiento a entidades supervisadas por las Direcciones de Supervisión de Riesgos, DSR I y DSR II.	Canales de participación ciudadana, implementados.	Realizar canales de participación ciudadana	Porcentaje de avance de desarrollo de canales de participación ciudadana respecto a planificación.	- Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicación. - Defensoría del Consumidor Financiero. - Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción - Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicación.

6.4. Cronograma de Ejecución

**CUADRO N° 5
CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN**

DESCRIPCIÓN PROYECTOS	GESTIONES				
	2018	2019	2020	2021	2022
1. Migración del Sistema de Transmisión de Órdenes de Retención, Suspensión de Retención y Remisión de Fondos (SIREFO).					
2. Desarrollo del módulo de consultas de Ordenes de Retención, Suspensión o Remisión de Fondos.					
3. Desarrollo del módulo de Cuentas Clausuradas.					
4. Desarrollo del módulo de consulta del Certificado de endeudamiento e informe de Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP).					
5. Migración del sistema de la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS).					
6. Desarrollo del Sistema de la Central de Información Sectorial.					
7. Migración de los Servicios Web.					
8. Construcción y Adecuación de los Centros de Procesamiento de Datos (Principal y Secundario).					
9. Mejora Continua del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.					
10. Desarrollar Canales de Participación Ciudadana.					

6.5. Presupuesto

Para la implementación del Plan de Gobierno Electrónico durante el periodo 2018 – 2022, es necesario contar con recursos económicos para la contratación de personal, contratación de servicios (internet, mantenimiento y otros) y compra de equipamiento de manera que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero pueda cumplir con la implementación de los planes establecidos en el Decreto Supremo N° 3251 y brindar sus servicios a la población de manera eficiente y eficaz.

VII. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Gobierno Electrónico 2018 – 2022 permitirá identificar los logros alcanzados, así como las desviaciones a los resultados y objetivos planteados, de tal manera que permitirá realizar las acciones correctivas que sean necesarias para asegurar el logro de los mismos.

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

VIII. CONCLUSIONES

El presente plan establece las acciones de mediano plazo para la implementación de Gobierno Electrónico en el marco de las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

El éxito del plan depende de los siguientes aspectos:

- ASFI debe contar con el personal técnico capacitado en el uso de Tecnologías de Información y Comunicación y en la implementación de proyectos de interoperabilidad, reingeniería de procesos, administración de infraestructura y otros, así como el de contar con la estructura organizacional necesaria para su cumplimiento.
- Se debe incorporar en la Planificación Operativa Anual de ASFI los resultados del plan y se debe contar con los recursos financieros suficientes para su cumplimiento.
- Todas las unidades organizacionales de ASFI deben estar involucradas y comprometidas en la ejecución del Plan de Gobierno Electrónico, ya que el mismo no solo implementa soluciones informáticas, sino que involucra también ajustes normativos, procedimentales y definiciones conceptuales que deben ser encarados por toda la institución.

Finalmente, cabe señalar que todas las unidades organizacionales de la Institución deben estar comprometidas e involucradas en las diferentes etapas de la implementación del mismo, ya que el éxito se verá reflejado tanto a nivel interno como a nivel externo.

