



Gobierno Autónomo Departamental de Oruro
Bolivia

Oruro 3 de julio de 2018

CITE: G.A.D.O.R.-S.D.P.D. C.I.-A.T.I. No.064/2018

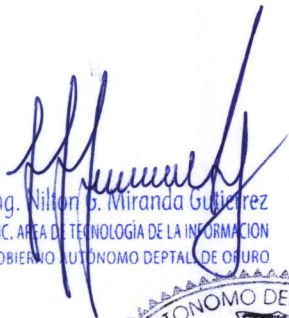
Señor:
Nicolas Laguna Quiroga
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
AGETIC
La Paz.-



Ref. Plan Institucional de Gobierno Electrónico provisional

De nuestra mayor consideración

Mediante la presente es grato saludarlo y desearle éxitos en las funciones que desempeña.
El motivo de la presente es para hacerle conocer que una vez se recibió el requerimiento de desarrollo de el plan institucional de Gobierno Electrónico el área de tecnologías de la información dependiente de la Secretaria Departamental de Planificación del Desarrollo, remite el plan institucional de gobierno electrónico de manera provisional, debido a que el mismo se encuentra en etapa de evaluación y aprobación, en este entendido y en virtud a los plazos establecidos se adjunta el documento en formato digital para su consideración.
Sin otro particular nos despedimos con las consideraciones más distinguidas.
Atentamente


Ing. Milton G. Miranda Gutierrez
ENC. AREA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
GOBIERNO AUTONOMO DEPTAL DE ORURO




Ing. Johnny Rolando Jaguichiri Kussy
SECRETARIO DEPARTAMENTAL DE
PLANIFICACION DEL DESARROLLO
GOBIERNO AUTONOMO DEPTAL. DE ORURO



cc/arch.
NMG/

GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE ORURO

PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRONICO

Desarrollado por el Área de Tecnologías de la Información

Gestión 2018

INDICE

1.-INTRODUCCIÓN.....	6
2.- EL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	6
2.1 Definición	6
2.2 MARCO NORMATIVO	7
2.3 PRINCIPIOS	8
I. Principio de igualdad:.....	8
II. Principio de legalidad:	8
III. Principio de conservación:	8
IV. Principio de transparencia y accesibilidad:	8
V. Principio de proporcionalidad	8
VI. Principio de responsabilidad	8
VII. Principio de adecuación tecnológica:.....	8
VIII. Principio de continuidad:	8
IX. Principio de reciprocidad:	8
X. Principio de seguridad y confianza	9
XI. Principio de interrelación por medios digitales	9
XII. Principio de excelencia:.....	9
3.- EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA INSTITUCIÓN	9
4.- OBJETIVOS.-.....	9
4.2 OBJETIVO GENERAL	9
4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
5.- JUSTIFICACIÓN	10
6.- DIAGNÓSTICO.....	11
6.1.- ACCIONES REALIZADAS LOCALMENTE	13
6.2.- FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	14
i. FORTALEZAS	14
ii. DEBILIDADES.....	14
iii. OPORTUNIDADES	15
iv. AMENAZAS	15
7.- CONSIDERACIONES FINALES	15
8. EL PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRONICO COMO PILAR DEL DESARROLLO	17

8.1 MISIÓN DEL PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	18
8.2 VISIÓN DEL PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	18
9. GOBIERNO CERCANO	18
a) Estrategias para el objetivo “Gobierno Cercano”	18
b) Indicadores para el objetivo “Gobierno Cercano”	18
10.- GOBIERNO ABIERTO.....	19
a. Estrategias para el objetivo “Gobierno Abierto”	19
b. Indicadores para el objetivo “Gobierno Abierto”	19
11.- GOBIERNO EFICIENTE Y EFICAZ.....	19
a. Estrategias para el objetivo “Gobierno Eficiente y Eficaz”	19
b. Indicadores para el objetivo “Gobierno Eficiente y Eficaz”	20
12.- RELACIONES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	20
13.- PILARES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	20
a. Marco Regulatorio:	20
b. Servicios y Procesos:	21
c. Tecnologías de la Información y Comunicaciones:	21
d. Personas:	21
14.- ELEMENTOS HABILITADORES DEL PILAR MARCO REGULATORIO.....	21
15.- ELEMENTOS HABILITADORES DEL PILAR SERVICIOS Y PROCESOS	23
16.- ELEMENTOS HABILITADORES DEL PILAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.....	24
16.- ELEMENTOS HABILITADORES DEL PILAR PERSONAS	24
17.- ESTRATEGIAS DEL PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	25
1. Acceso centralizado,.....	25
2. Contenidos de capacitación,	25
3. Derechos y patentes del gobierno,	25
4. Documentos Electrónicos.....	25
5. Autenticación Única,	25
6. Interoperable,	25
7. Disponibilidad en la nube.....	25
8. Mecanismos de participación ciudadana.....	25
9. Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana.....	25
10. Esquema de datos abiertos,	25

11. Accesibilidad y Usabilidad,	25
17.- ROL DE LA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO	25
17.- FACTORES CLAVE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN	26
18.- COSTEO REFERENCIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN	27
19.- RESULTADOS ESPERADOS	27
20.- CONCLUSION.....	28

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tiene por objetivo formular un Plan estratégico institucional para el desarrollo de Gobierno Electrónico, como una integración de los conocimientos adquiridos por el autor.

El Gobierno Autónomo Departamental de Oruro ha expresado su voluntad de adoptar al Gobierno Electrónico como política Gubernamental, conoce las actividades que pueden desarrollarse, tiene la capacidad para lograrlo y es consciente de los beneficios futuros pero para este proyecto no hay un plan de acción claramente definido y no posee una metodología ni cronograma de actividades establecido.

Formular un plan estratégico para el proyecto del gobierno electrónico, del Gobierno Autónomo Departamental de Oruro es una necesidad para asegurar el éxito de esta iniciativa, al definir un marco metodológico que establezca las pautas de la implementación de las actividades.

Para que el gobierno electrónico sea una realidad es necesario entonces desarrollar un plan en consenso de los actores claves que articulen la visión del gobierno, los objetivos y las metas el enfoque técnico y normas para los sistemas de Gobierno Electrónico. Este marco debe contemplar además de la privacidad de la información, la seguridad el mantenimiento y los estándares tecnológicos, todo esto para generar información instantánea la cual servirá para interactuar de forma directa con todas las instituciones públicas del departamento de igual forma promover un nuevo pilar para el desarrollo económico departamental.

PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRONICO

1.-INTRODUCCIÓN

En Bolivia, como en otros países de Latinoamérica desde finales del siglo pasado e inicios del presente se han desarrollado diversos procesos de reforma del Estado que intentaron transformar a las instituciones públicas, en la intencionalidad de lograr: mayor eficacia, disminución del gasto y mejorar la imagen del Estado ante los ciudadanos. Desde el proceso de privatización de empresas públicas hasta la transferencia de la ejecución del gasto social, particularmente Educación y Salud a los Municipios con las leyes de Participación Popular y de Descentralización, que nos dejaron como herencia el fraccionamiento del territorio, pero en especial de las sinergias teniendo en la actualidad 337 Municipios de diverso tamaño, pero muchos de ellos muy pobres y por ello con escasas oportunidades de mejora.

Estas propuestas han tenido en las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, un preciado apoyo y herramienta, particularmente las computadoras, los sistemas informáticos y muy particularmente en la “autopista de la información”: Internet. De ahí es que muchas veces se asociaba la adquisición o posesión de computadoras con la modernidad, mucho más si estas estaban conectadas a Internet; la realidad de las cosas demostró que esas acciones estaban generando una asimetría social (desigualdad) peor que el “analfabetismo digital”: la “fractura digital” en la cual aun teniendo los equipos y la conexión a Internet y desconociendo lo que se quiere hacer con él (objetivo, propósitos claros) estamos desperdiciando recursos económicos y tiempo de trabajo.

En la actual coyuntura existen planes de transformación de las organizaciones públicas con la intención de dotarlas de una mayor eficiencia y eficacia, pero sobre todo incluir la participación activa de la ciudadanía, la transparencia y el control social, en la intencionalidad de acercar y comprometer al ciudadano en el mejor accionar del Estado, en el BUEN GOBIERNO asistido por los sistemas informáticos, el Internet y la Web 2.0 (Web Social).

2.- EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

2.1 Definición

Gobierno Electrónico, según la Organización de las Naciones Unidas, se refiere al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de las instituciones de gobierno para: mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a las ciudadanas y ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, así como para incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana. El Gobierno Electrónico, en un sentido más amplio busca:

- El uso y despliegue de las TIC siguiendo determinadas pautas, normas, experiencias y buenas prácticas.
- Proveer la oportunidad de plantear una nueva forma de hacer gobierno.

- Orquestar y gestionar de forma coherente personas, tecnologías, normas, servicios, sistemas y procesos propios del campo de dominio del Gobierno Electrónico, como de otros campos que sea necesario considerar.

Estas ideas sitúan a las TIC como un elemento de apoyo para el desarrollo de un buen gobierno, ya que a través de su uso adecuado se busca alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia en el quehacer gubernamental, mejorando los procesos y procedimientos del gobierno, aumentando la calidad de los servicios públicos, incorporando más y mejor información en los procesos decisorios y facilitando la coordinación entre las diferentes instancias de gobierno. Esto implica introducir tecnología en los procedimientos convencionales del gobierno y replantear e innovar la gestión pública poniendo al ciudadano en el centro de su accionar.

El Gobierno Electrónico no es un fin en sí mismo, tiene un carácter instrumental que requiere la revisión, rediseño y optimización de los procesos como paso previo a la introducción de cualquier cambio en la tecnología o en las funciones de producción de las organizaciones públicas. De esta manera, el Gobierno Electrónico, adquiere una doble dimensión: de agente catalizador de los cambios en los procesos y de herramienta tecnológica como instrumento para mejorar el desempeño de los actos de los gobiernos departamental y municipales. Concomitantemente, esto conlleva a la creación de un entorno que empodere a los ciudadanos para participar en las actividades del gobierno a fin de amplificar su voz para que sea escuchada en los procesos de toma de decisiones.

Gobierno Electrónico involucra el uso racional, coherente y preciso de las TIC en el contexto de una visión de Gobierno autónomo departamental y supone un conjunto de principios esenciales que guían la forma de proceder, buscando la consistencia con las buenas prácticas de administración y gestión pública; fomentando la gobernanza de las relaciones entre el gobierno departamental y los diversos actores sociales.

2.2 MARCO NORMATIVO

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia en el Título VI inserta y define la forma y características de la Participación y Control Social, donde se hace especial énfasis en que:

Art. 241. I. El pueblo soberano, por medio de la sociedad civil organizada, participará en el diseño de las políticas públicas.

II. La sociedad civil organizada ejercerá el control social a la gestión pública en todos los niveles del Estado, y a las empresas e instituciones públicas, mixtas y privadas que administren recursos fiscales.

III. Ejercerá control social a la calidad de los servicios públicos.

IV. La Ley establecerá el marco general para el ejercicio del control social.

V. La sociedad civil se organizará para definir la estructura y composición de la participación y control social.

VI. Las entidades del Estado generarán espacios de participación y control social por parte de la sociedad.

Para complementar y precisar aún más, en el Art. 242. Se determina entre otros que:

La participación y el control social implican, además de las previsiones establecidas en la Constitución y la ley:

1. Participar en la formulación de las políticas de Estado.

2. Apoyar al Órgano Legislativo en la construcción colectiva de las leyes.
3. Desarrollar el control social en todos los niveles del gobierno y las entidades territoriales autónomas, autárquicas, descentralizadas y desconcentradas.
4. Generar un manejo transparente de la información y del uso de los recursos en todos los espacios de la gestión pública. La información solicitada por el control social no podrá denegarse, y será entregada de manera completa, veraz, adecuada y oportuna”.

2.3 PRINCIPIOS

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico del año 2007 estableció 7 principios que buscan precautelar el derecho que tienen los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con el Estado y en consecuencia la correlativa responsabilidad de los Gobiernos en proveer las herramientas necesarias para satisfacer este derecho. La vitalidad de lo que significa el Gobierno Electrónico y las necesidades y exigencias del Estado Plurinacional de Bolivia amplían esta lista con otros principios.

- I. **Principio de igualdad:** Garantiza que toda persona sin excepción se le brinde los medios y facilidades para relacionarse con la administración pública, ya sea por medios electrónicos o por medios no electrónicos, respecto al acceso a una adecuada prestación de los servicios públicos, como a cualquier actuación o procedimiento administrativo.
- II. **Principio de legalidad:** Garantiza la legitimidad de los trámites procedimentales, sin perjuicio de su simplificación general, ya que constituyen para todos los ciudadanos garantías imprescindibles; comprende el respeto a la privacidad, por lo que el uso de comunicaciones electrónicas promovidas por la Administración Pública deberá tener observancia de las normas en materia de protección de datos personales.
- III. **Principio de conservación:** Garantiza que las comunicaciones y documentos electrónicos se conserven, por lo menos, en las mismas condiciones que por medios tradicionales.
- IV. **Principio de transparencia y accesibilidad:** Garantiza que la información de la administración pública y la provisión de servicios por medios electrónicos se hagan en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.
- V. **Principio de proporcionalidad:** Garantiza que los requerimientos de seguridad sean adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la administración.
- VI. **Principio de responsabilidad:** Garantiza que el gobierno responderá por sus actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que de los realizados por medios tradicionales.
- VII. **Principio de adecuación tecnológica:** Garantiza que las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades, por lo que se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y la socialización del conocimiento.
- VIII. **Principio de continuidad:** Garantiza que la información y los servicios estarán disponibles sin restricción alguna de cualquier evento que pudiera ocasionar la no disponibilidad en los medios tecnológicos y de comunicación.
- IX. **Principio de reciprocidad:** Garantiza que toda persona tendrá derecho a consumir información pública, tal como el gobierno Departamental y la administración consumen datos de las personas.

- X. **Principio de seguridad y confianza:** Garantiza la protección y resguardo de la información y datos, manteniendo su disponibilidad, confidencialidad e integridad.
- XI. **Principio de interrelación por medios digitales:** Garantiza que no sea obligatorio que una persona asista a una dependencia gubernamental para realizar un trámite, salvo lo dispuesto en la normativa vigente, y que siempre habrá la opción de usar medios digitales y acciones en línea para realizar cualquier trámite.
- XII. **Principio de excelencia:** Garantiza que se usarán los más altos estándares de calidad en el desarrollo del Gobierno Electrónico.

3.- EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA INSTITUCIÓN

En lo particular, el Gobierno Autónomo departamental de Oruro, viene utilizando diversas herramientas tecnológicas para el manejo de la Información en cada una de sus reparticiones, sin embargo no existe aún un plan de desarrollo de tecnológico departamental estratégico para llevar adelante de una manera coherente y planificada, las acciones necesarias para ello.

Se debe considerar diferentes factores internos y externos que justifican el uso de las Tecnologías de la información en la Gobernación de Oruro.

Entre los **factores internos** pueden mencionarse:

- La urgente necesidad de comunicaciones más modernas y eficientes entre todos los funcionarios de esta entidad de gobierno departamental.
- Los requerimientos de normalización de los Sistemas de Información (SI) para lograr un óptimo intercambio de datos entre las unidades que así lo necesiten, basados en herramientas de evolución independiente, que sea en plataforma de software libre.
- Procurar el incremento de la productividad de sus funcionarios, contando con herramientas nuevas y robustas para alcanzar una gestión de calidad.
- La necesidad de las diferentes unidades y reparticiones, para contar con herramientas nuevas y eficientes para acceder a Información mundial.

Como **factores externos** pueden mencionarse:

- Las exigencias de un mundo basado sobre todo en el uso de tecnologías de Información y Comunicación (TIC), que hacen posible el acceso a la Información, de una manera más eficiente y acelerada.
- La urgente necesidad de que la Gobernación del Departamento de Oruro, se destaque de manera competitiva en el ámbito nacional e internacional.

4.- OBJETIVOS.-

4.2 OBJETIVO GENERAL

Determinar el Plan institucional de gobierno electrónico, que estructure la implementación de la gestión del conocimiento de manera paulatina, ordenada, segura

y consensuada; para fortalecer las capacidades del buen gobierno y optimizando las competencias del talento humano y el recurso financiero, de acuerdo a la CPE, normativa nacional y estándares internacionales.

4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Generar normas de fomento** para los diversos niveles de la administración pública departamental de sus asociados (proveedores y socios estratégicos) que posibilite y fomente el uso de Software Libre y de Código Abierto en la Administración pública.
- **Estructurar una infraestructura TIC en la Administración pública** que posibilite interconectar a cada una de las instituciones públicas del departamento además de proveer servicios e Internet a cada todos los ordenadores que se encuentren en conectadas a la red, asimismo un obligatorio proceso de formación. La conexión a Internet implica redes locales con conexión a Internet. Esta política debe ir asociada también a apoyar el acceso del sistema educativo, en especial Escuelas y Colegios públicos, a la web, en las mejores condiciones posibles, vía SEDUCAs y también al Sistema de Salud, por medio de los SEDEs, seguridad ciudadana a través de la Policía Nacional y otros de relevancia.
- **Implementar el centro de procesamiento de datos**, para que almacene toda la información generada por todas las instituciones públicas del departamento.
- **Fortalecer el Desarrollo e Investigación de Sistemas informáticos** basados en Web privilegiando el uso de Software Libre y de Código Abierto que agilicen y faciliten la prestación o cobro de los servicios públicos para los ciudadanos/contribuyentes en todos los trámites posibles.
- **Promover la conformación de centro de capacitación continua** que sirva para mejorar los recursos humanos.
- **Estructurar el centro de certificación de software**, que sirva para generar sistemas de información bajo estándares internacionales, generando recursos económicos para el departamento.
- **Establecer el financiamiento regular necesario en el presupuesto** respectivo (nacional, regional, local).
- Regularizar el uso de Sistemas, Software de aplicación y Software base en la Gobernación de Oruro.

5.- JUSTIFICACIÓN

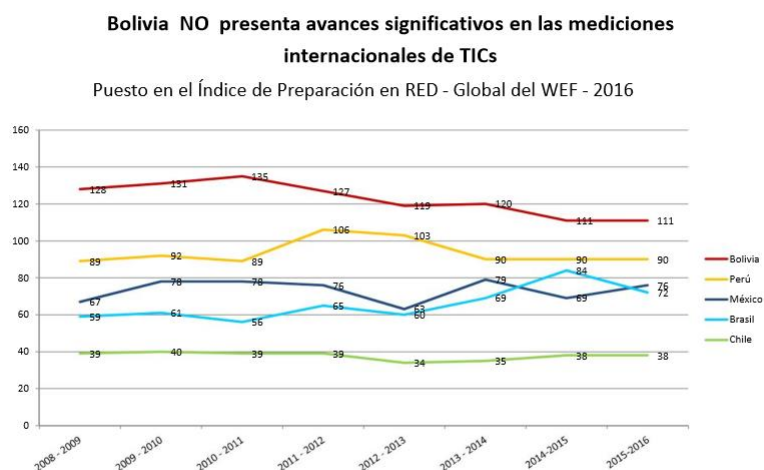
La presente documento plantea la necesidad de hacer uso de instrumentos de gobierno electrónico para mejorar cualitativamente la gestión pública en el departamento de Oruro a través del Gobierno Autónomo Departamental de Oruro, con el fin de dar a conocer la integración que se puede establecer, mediante el uso de esta herramienta, entre los elementos fundamentales de la sociedad, como son los ciudadanos, las empresas y las instituciones públicas, lo que permitirá estar a la par con los avances tecnológicos y especialmente en la actualidad cambiante desde el punto de vista de la información y comunicación. Estos cambios requieren que se origine un proceso de aprendizaje tecnológico para los ciudadanos, empresas y las instituciones gestionadas por el gobierno,

para hacer uso del E-GOB y así aumente en la gestión pública la transparencia, la eficacia, la eficiencia y la accesibilidad, y se cree un vínculo entre esos tres elementos, manejados por el gobierno, en cuanto a la gestión de los recursos del departamento.

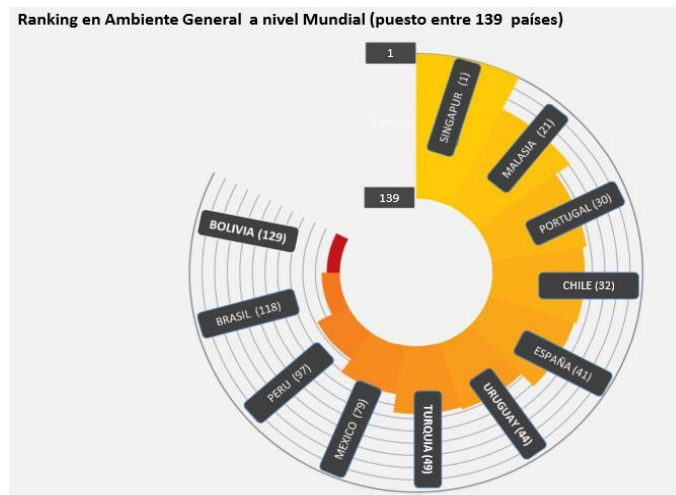
Por otra parte se justifica el presente plan, porque sus resultados podrán ser considerados por los ciudadanos, empresas e instituciones públicas al momento de tener una perspectiva sobre Gobierno Electrónico y del beneficio que su uso pueda traer en la relación de éstos con los distintos niveles del departamento y el estado plurinacional de Bolivia.

6.- DIAGNÓSTICO

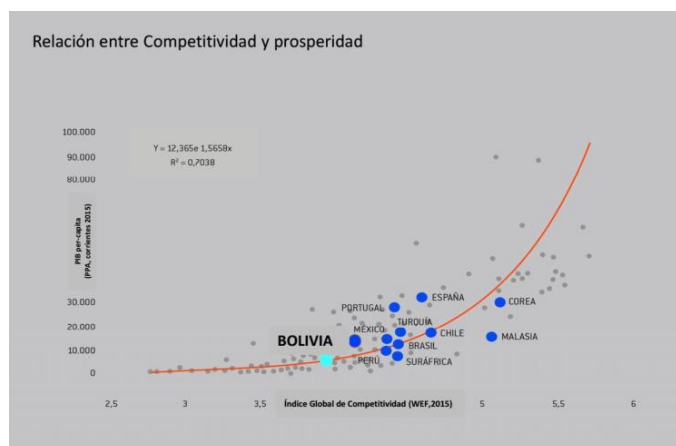
Se pueden hacer muchos diagnósticos sobre el país y el estado de la situación del Gobierno Electrónico en el país. Muchos estudios deben ser analizados a profundidad y con alto sentido crítico, un referente claro y muy explicativo es el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico. Este es un indicador compuesto, que mide la voluntad y la capacidad de los gobiernos para utilizar las TIC como instrumentos para ofrecer y hacer entrega de servicios públicos a la ciudadanía. Este indicador se basa en una encuesta exhaustiva de la presencia en línea de 193 Estados miembros de las Naciones Unidas, que evalúa las características técnicas de los sitios web así como las políticas de Gobierno Electrónico y, en general, las estrategias aplicadas a través de las tecnologías de información y comunicación para la prestación de servicios públicos.

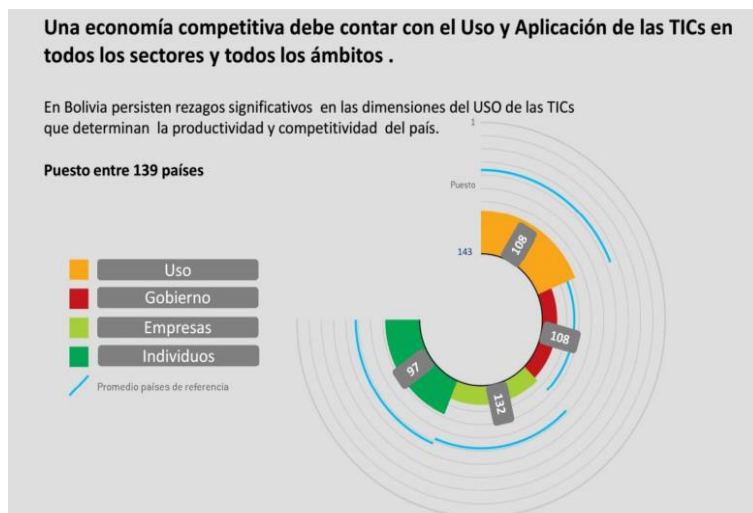


Fuente: WEF - 2016



En los gráficos anteriores se muestra la evolución de Bolivia en el ranking en las últimas mediciones. La evolución muestra que Bolivia no ha presentado un esfuerzo homogéneo en acciones de desarrollo en pro del Gobierno Electrónico por lo cual se ha producido un estancamiento en el ranking, sin embargo esto no significa que el país no ha generado avances en los distintos componentes, pero si nos indica que otros países han avanzado a un mayor ritmo que nosotros.





Otro indicador que debe tomarse en cuenta es el encontrado en el Global Information Technology Report (GITR) and the Networked Readiness Index (NRI), preparados por el Foro Económico Mundial. Éste es el resultado de varios análisis que evalúan la influencia e impacto de las TIC en el desarrollo económico y en el trabajo en una sociedad interconectada.

6.1.- ACCIONES REALIZADAS LOCALMENTE

A pesar de no existir un Plan de Gobierno Electrónico las instituciones del Estado generaron varias iniciativas con el fin de mejorar la gestión pública, es así que cada entidad generó uno o varios proyectos para cumplir con sus objetivos estratégicos institucionales.

Estos esfuerzos institucionales aislados han contribuido en alguna medida al desarrollo de Gobierno Electrónico en el Gobierno Autónomo Departamental de Oruro. Fruto de estos esfuerzos se han generado un conjunto de sistemas, portales, aplicaciones y soluciones informáticas. Los esfuerzos han dejado varias lecciones aprendidas, las mismas que permitirán conceptualizar los proyectos clave del presente Plan con miras a conseguir el mayor éxito posible. Las lecciones aprendidas se detallan a continuación:

- Es indispensable involucrar al ciudadano/ciudadana en las iniciativas y actividades de Gobierno Electrónico para que los resultados estén alineados a sus expectativas.
- Es necesario realizar el levantamiento, estandarización y optimización de procesos gubernamentales transversales, antes de realizar la automatización de los mismos, incluso antes de la automatización se debe asegurar que la normativa y regulaciones estén aprobadas; esto evitará duplicación de esfuerzos y desperdicio de fondos públicos.
- Es fundamental establecer una visión única y compartida por las entidades públicas para que los proyectos e iniciativas produzcan los resultados deseados.
- En la gestión de proyectos establecer la gestión de conocimiento para asegurar la transferencia del mismo y mantener los proyectos independientemente de las personas.

Establecer normativas para gestión de proyectos y motivar su uso con el objetivo de capacitar a los servidores públicos y ejecutar proyectos en base a las mejores prácticas para conseguir el éxito de los mismos.

- Implementar procedimientos centralizados de seguimiento y control de la inversión de proyectos de Gobierno Electrónico para asegurar la eficiencia y eficacia de la inversión.
- Implementar una estrategia de gestión del cambio que permita la incorporación e institucionalización de los nuevos enfoques.
- Gestionar la retroalimentación y capacitación continua para que se pueda generar nuevos sistemas que aporten a la estandarización de los servicios y sistemas de información.

6.2.- FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

El estudio preliminar del departamento del Gobierno Electrónico en Oruro ha permitido determinar varias fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas las cuales se presentan a continuación:

i. FORTALEZAS

- Definición mecanismos de servicio en línea para atender las necesidades ciudadanas.
- Ampliación de coberturas de Internet/ Tendencia de uso creativo de las TIC
- Tendencia de uso de la información con datos abiertos y públicos
- Iniciativas de Proyectos en Ejecución – Experiencia
- Atribuciones y presupuestos para fortalecer la implementación de nuevos servicios
- Diseño de normativas legales que respalden la gestión de Gobierno Electrónico
- Estandarización de portales Web para las instituciones públicas, que cuentan con criterios de seguridad, accesibilidad y usabilidad.
- Asesoría en la formulación de proyectos tecnológicos, hacia las instituciones de la Administración Pública.
- Implementación de modelos conceptuales en temas de Gobierno Electrónico que permitan formar criterios de los servidores públicos

ii. DEBILIDADES

- Falta de Interoperabilidad entre las instituciones públicas
- Reglamentación escasa para la implementación de proyectos Tecnológicos
- Proyectos dispersos y aislados sin diseño de procesos que evidencian la falta de optimización y eficiencia del servicio.
- Tendencia de Proyectos a corto plazo destinado a contrarrestar requerimientos urgentes.
- Limitada oferta tecnológica de servicios en línea.
- Insuficiente recurso humano especializado en desarrollo de sistemas, bases de datos, herramientas de automatización de procesos y gestión de proyectos en relación a la escala de operaciones de la institución.

- Limitada integración organizacional y sistemática mediante aplicaciones TIC
- Falta de lineamientos generales para la estandarización de sistemas y accesos a los mismos.
- Parque de equipos y software obsoletos, sin licencias y no estandarizados.

iii. OPORTUNIDADES

- Mayor acceso a los servicios públicos automatizados debido al creciente interés de la ciudadanía en la utilización de portales WEB y redes sociales
- Interés creciente demanda ciudadana por nuevos espacios de participación.
- Masificación de uso de las TIC, acceso de información por medio de dispositivos móviles
- Rápido desarrollo productivo e innovación tecnológica
- Innovación creciente a nivel internacional

iv. AMENAZAS

- Costo elevado en la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información.
- Otros departamentos avanzan a mayor velocidad en el desarrollo del Gobierno Electrónico, lo cual nos hace menos competitivos, en términos referenciales.
- Déficit de talento humano calificado para el desarrollo de Gobierno Electrónico.
- No existe una certeza plena de que la implementación de este Plan tenga la misma prioridad entre los distintos niveles de Gobierno.

7.- CONSIDERACIONES FINALES

En el Departamento de Oruro hay una tendencia creciente de uso de las tecnologías de la información y comunicaciones; por lo mismo se requiere de un impulso adecuado para el fortalecimiento y desarrollo de las TIC en pro de generar avances en la economía del país. La importancia que tiene el uso eficiente de las TIC en el desarrollo del país promueve mejorar la calidad de vida de su población.

Las experiencias en relación al desarrollo de Gobierno Electrónico de otros países son evidentes y muchas veces responden a los “objetivos del milenio”. Estos avances tienen un bajo nivel de reconocimiento en el Estado plurinacional del Bolivia y por ende del Departamento de Oruro. La creciente innovación en tecnología, el fácil acceso a Internet y la gran variedad de dispositivos móviles demuestran que las personas ahora están más interconectadas, por lo que existe una mayor demanda social para que el Gobierno Autónomo Departamental de Oruro acelere la implementación de un Gobierno Electrónico. Por esta razón, el reto del gobierno es identificar claramente la tendencia de la agilidad de servicios que busca la ciudadanía a fin de ser proactivo en proveer soluciones. Los avances que se han logrado revelan que el gobierno ha actuado en la mayoría de casos de forma reactiva, ya que ha respondido solamente movido por las presiones ciudadanas. La Gobernación no ha actuado con propuestas e iniciativas propias para solucionar la

problemática de no contar con servicios eficientes para la comunidad, poniendo en riesgo la calidad de los servicios y la agilidad de respuesta del gobierno.

Partiendo de este análisis se puede resaltar la importancia de entender que el Gobierno Electrónico constituye la gestión innovadora y dinámica en permanente construcción, que recopila la experiencia propia de cada país para perfeccionar su gestión dentro de su ámbito de acción, afirmando durante su desarrollo los objetivos iniciales e incorporando nuevos esquemas de servicio e innovación.

- Es indispensable involucrar al ciudadano/ciudadana en las iniciativas y actividades de Gobierno Electrónico para que el resultado esté alineado a sus expectativas.
- Es necesario realizar el levantamiento, estandarización, rediseño, robustecimiento y/u optimización de procesos gubernamentales transversales antes de realizar la automatización de los mismos.
- Es necesario asegurar que la normativa y regulaciones necesarias estén aprobadas para evitar situaciones de duplicación de esfuerzos, duplicidad en el uso de fondos públicos para los mismos fines, integración entre sistemas gubernamentales, etc.
- Es fundamental establecer una visión única y compartida por las entidades públicas para que los proyectos e iniciativas produzcan los resultados deseados.
- En la gestión de proyectos, establecer la gestión de conocimiento para asegurar la transferencia del mismo y mantener los proyectos independientemente de las personas.
- Establecer normativas para gestión de proyectos y motivar su uso con el objetivo de capacitar a los servidores públicos y ejecutar proyectos en base a las mejores prácticas para conseguir el éxito de los mismos.
- Implementar procedimientos centralizados de seguimiento y control de la inversión de proyectos de gobierno electrónico para asegurar la eficiencia y eficacia de la inversión.
- Como corolario de estas reflexiones es preciso añadir que:
- El Departamento de Oruro está en un momento de grandes posibilidades de avanzar en un uso de las TIC que apoyen el desarrollo del Departamento y de la calidad de vida de los ciudadanos.
- La sociedad y las empresas están avanzando más rápido que el Gobierno Autónomo Departamental de Oruro en el uso y aprovechamiento de las TIC. Es momento de integrar servicios para conseguir reducir la brecha digital con visión de Gobierno y con soluciones adecuadas y con cuadros profesionales capacitados para esta nueva realidad.

Importancia del USO para para la adopción de TICS en el país.

1. A nivel de individuos el USO de las TICs repercute en un aumento en la suscripción de usuarios de: a) telefonía móvil, b) Internet, c) Internet Móvil, d) Banda Ancha y e) Redes Sociales. Así como la tenencia de Computador e internet en el Hogar.

2. A nivel de Empresas el USO de las TICs repercute en el nivel de absorción tecnológica, el registro de patentes, el uso del internet y la mejora de los productos y nuevos servicios ofertados.

3. A nivel de Gobierno el USO de las TICs repercute en la priorización en su uso, importancia de las TICs en la Visión del Gobierno y el índice de Servicios de Gobierno en línea. (Tramites en línea)

8. EL PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRONICO COMO PILAR DEL DESARROLLO

El presente Plan institucional define el modelo de Gobierno Electrónico para el Departamento de Oruro y la estrategia para su implementación. Para su materialización es indispensable consolidar sinergias interinstitucionales para generar formas innovadoras y nuevos espacios de interacción entre el Estado y la sociedad. Para ello es fundamental la transformación de la gestión pública con la finalidad de facilitar y mejorar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía. Este documento es el instrumento rector de Gobierno Electrónico, que contiene los objetivos estratégicos del Plan de gobierno electrónico, que son:

- Gobierno Cercano.
- Gobierno Abierto.
- Gobierno Eficiente y Eficaz.

Adicionalmente se identifican los recursos necesarios para la consecución de los objetivos antes enunciados, que constituyen los 4 pilares del presente Plan. Estos son:

1. Marco Regulatorio;
2. Servicios y Procesos;
3. Tecnologías de la Información y Comunicaciones; y,
4. Personas.

El desarrollo de estos pilares busca evolucionar en el nivel de madurez de Gobierno Electrónico definido por las Naciones Unidas.

El Plan no es un documento estático ni rígido, es una obra viva, en continuo proceso de construcción y mejora en coherencia con el espíritu de una sociedad activa. Les invitamos a expresar opiniones, comentarios y sugerencias sobre el alcance, profundidad y utilidad de este documento.

8.1 MISIÓN DEL PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Ejecutar un modelo sostenible e inclusivo de Gobierno Electrónico que considere aspectos políticos, sociales y ambientales, con la finalidad de consolidar un Gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz.

8.2 VISIÓN DEL PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Para el año 2022 ser un referente regional de Gobierno Electrónico con las bases consolidadas de la etapa más alta de madurez: nivel conectado. Esto implica usar la tecnología como un medio para facilitar la interacción entre el gobierno, la ciudadanía, el sector productivo y los funcionarios públicos. Esta interacción generará nuevos espacios de participación y colaboración; incrementando los niveles de calidad, excelencia y transparencia en los servicios públicos.

Para medir el cumplimiento de la misión se empleará, entre otros, el índice de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas.

9. GOBIERNO CERCANO

Incrementar la provisión y calidad de servicios en línea.

Con este objetivo se busca incrementar el número de servicios públicos a los cuales el ciudadano puede acceder en línea, este acceso debe ser a través de cualquier dispositivo, en cualquier lugar y a cualquier hora.

Es deseable que los servicios en línea cuenten con procesos y estándares de calidad que garanticen excelencia en la atención a la ciudadanía.

El tener servicios públicos en línea beneficia a la ciudadanía porque disminuye los costos de transacción ya que le ahorran tiempo y dinero.

a) Estrategias para el objetivo “Gobierno Cercano”

1. Acceso centralizado
2. Contenidos de capacitación
3. Documentos electrónicos
4. Autenticación Única
5. Interoperable
6. Disponibilidad en la nube
7. Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana
8. Accesibilidad y Usabilidad

b) Indicadores para el objetivo “Gobierno Cercano”

1. Número de servicios en línea
2. Número de servicios en línea ofertados a través de un portal único
3. Índice de percepción de calidad de los servicios públicos
4. Porcentaje de instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la Función Ejecutiva que cuentan con sitios web accesibles.
5. Número de cursos virtuales existentes.

10.- GOBIERNO ABIERTO

Incrementar el acceso y la transparencia a la información pública como medio para fomentar la participación y colaboración ciudadana en el quehacer del gobierno.

Este objetivo implica poner a disposición de la ciudadanía información pública útil en formatos abiertos y reutilizables. Con la finalidad de que los ciudadanos tengan a mano los insumos necesarios para colaborar y participar activamente en el proceso de toma de decisiones del Gobierno.

De esta forma se fomenta la confianza de los ciudadanos en el gobierno y sus instituciones, facilitando el acceso transparente a información de calidad actualizada, pertinente y oportuna.

En resumen se busca optimizar la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía, consolidando un ambiente de dialogo dinámico, colaborativo y efectivo mediante el uso de tecnologías de información y comunicación.

a. Estrategias para el objetivo “Gobierno Abierto”

1. Contenidos de capacitación
2. Derechos y patentes del Estado
3. Documentos electrónicos
4. Interoperable
5. Disponibilidad en la nube
6. Mecanismos de participación ciudadana
7. Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana
8. Esquema de datos abiertos
9. Accesibilidad y usabilidad

b. Indicadores para el objetivo “Gobierno Abierto”

1. Índice de cumplimiento de publicación de información.
2. Número de instituciones con conjunto de datos abiertos
3. Número de aplicaciones en el portal de Software Público
4. Número de servicios en línea que cuentan con conjunto de datos abiertos.

11.- GOBIERNO EFICIENTE Y EFICAZ

Incrementar la eficiencia, eficacia y desempeño de las entidades públicas

Este objetivo implica consolidar una gestión pública enfocada a resultados, en términos de cumplir con los objetivos institucionales y de satisfacer las expectativas ciudadanas; todo esto con el uso eficiente de los recursos disponibles.

a. Estrategias para el objetivo “Gobierno Eficiente y Eficaz”

1. Acceso centralizado
2. Contenidos de capacitación
3. Derechos y patentes del Estado
4. Documentos electrónicos
5. Autenticación Única
6. Interoperable
7. Disponibilidad en la nube
8. Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana
9. Accesibilidad y Usabilidad

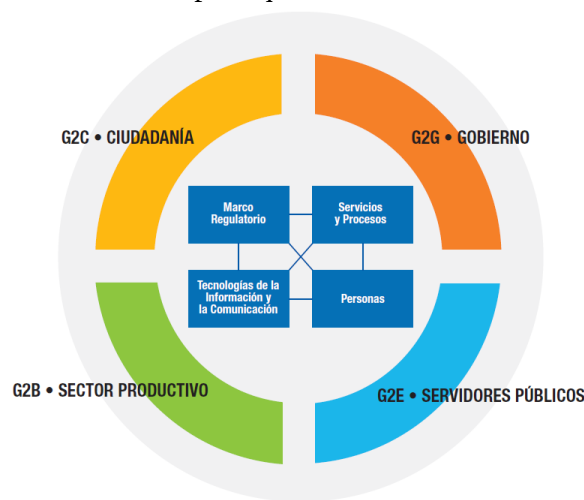
b. Indicadores para el objetivo “Gobierno Eficiente y Eficaz”

1. Desempeño promedio de las instituciones de la función ejecutiva
2. Porcentaje de procesos adjetivos automatizados
3. Porcentaje de instituciones que usan los sistemas gubernamentales
4. Porcentaje de instituciones públicas que publican servicios web para consumo de otras instituciones con estándares de interoperabilidad

12.- RELACIONES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

El Gobierno Electrónico organiza las TIC de la manera más conveniente para mejorar la forma de relacionarse de los cuatro actores principales (Gobierno, ciudadanos y ciudadanas, sector productivo y servidores públicos), eliminando de esta forma las barreras de comunicación y fortaleciendo las relaciones y alianzas con los actores de una sociedad cada vez más interconectada y globalizada.

La Ilustración muestra como los distintos actores de la sociedad interactúan en base a los modelos de Gobierno Electrónico, adicionalmente en la parte inferior del gráfico se identifican los elementos habilitantes para que estos modelos sean sostenibles.



13.- PILARES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Los pilares permiten desarrollar y conseguir la madurez deseada del Gobierno Electrónico.

- a. **Marco Regulatorio:** Son los instrumentos legales y jurídicos que permiten la construcción de soluciones de Gobierno Electrónico, garantizando la operatividad, calidad, sostenibilidad y funcionalidad de las mismas. Estos instrumentos también regulan y guían el accionar de los distintos actores de Gobierno Electrónico.

- b. **Servicios y Procesos:** Actividades institucionales que generan valor añadido a los diferentes actores de Gobierno Electrónico con el fin de que a su vez ellos vean mejoradas sus relaciones con el Gobierno.
- c. **Tecnologías de la Información y Comunicaciones:** Es el conjunto de recursos tecnológicos usados en la captura, el procesamiento, el almacenamiento y la transmisión de información, que sirve de base para la construcción, ejecución, operación y uso de las soluciones de Gobierno Electrónico.
- d. **Personas:** Es el talento humano que genera y articula de manera estratégica las normativas, procesos y tecnologías de la información y comunicaciones, cuya conjugación de conocimientos, habilidades, capacidades, motivaciones y acciones son a su vez gestionadas de manera estratégica para alcanzar los resultados esperados de Gobierno Electrónico.

La evolución de estos cuatro pilares genera mayores niveles de madurez de Gobierno Electrónico. En el proceso de evolución existe una interacción marcada entre los pilares, por ejemplo, si en el mercado aparece una nueva Tecnología de Información y Comunicaciones, esta puede ser empleada para mejorar las soluciones existentes, para lo cual, las personas deberán adquirir nuevas capacidades para implementar esta tecnología y probablemente normar su uso. De esta forma existe una retroalimentación continua entre los distintos pilares.

14.- ELEMENTOS HABILITADORES DEL PILAR MARCO REGULATORIO

- **Ley de Gobierno Electrónico:** Es el marco legal que rige el acceso a la información pública y el diseño, ejecución e implementación de procesos y servicios soportados por tecnologías de la información y comunicaciones, con el fin último de desarrollar el Gobierno Electrónico en el departamento de Oruro.
- **Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública:** Esta ley regula el ejercicio del derecho fundamental de las personas a acceder a la información pública, conforme a las garantías consagradas en la Constitución política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- **Decreto Ejecutivo 1014 Software Libre y estándares abiertos:** Decreto ejecutivo del 10 de abril del 2008 en el cual se establece como política pública la utilización de software libre en los sistemas y equipamientos informáticos de la función ejecutiva.
- **Decreto Ejecutivo 1384 Interoperabilidad:** Decreto ejecutivo del 13 de diciembre de 2012. Establece como política pública el desarrollo de la interoperabilidad gubernamental, que consiste en el esfuerzo mancomunado y permanente de todas las entidades de la Administración Pública central, institucional y

dependiente de la función ejecutiva para compartir e intercambiar entre ellas datos e información necesarios para la prestación de servicios públicos.

- **Decreto Ejecutivo de Firma Electrónica:** Este decreto regula la vigencia de la firma electrónica a la vez que fomenta la utilidad de los certificados de firma electrónica de las personas naturales.

- **Decreto Ejecutivo 149 Gobierno Electrónico y Simplificación de Trámites:** Decreto ejecutivo del 20 de Noviembre del 2013. Establece la rectoría de la Secretaría Nacional de la Administración Pública en el ámbito de Gobierno Electrónico.

Adicionalmente define los mecanismos y lineamientos para la simplificación de trámites institucionales de la Administración Pública Central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.

- **Acuerdo 166 Esquema de Seguridad de la Información:** Acuerdo emitido el 19 de septiembre del 2013 donde se establece las directrices y lineamientos para la Seguridad de la Información dentro de las entidades de la Administración Pública Central institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.

- **Accesibilidad WEB (Norma NTE INENISO/ IEC 40500):** Todos los usuarios pueden acceder en condiciones de igualdad a los contenidos, mediante ciertas pautas de accesibilidad para que las personas con discapacidad puedan navegar en la web.

- **Acuerdo de constitución y operación del Observatorio de Gobierno Electrónico:** Normativa que establecerá los procedimientos, metodología de gestión y operación del Observatorio de Gobierno Electrónico.

- **Acuerdo de difusión de conocimiento público, libre y/o abierto:** Son el conjunto de normas que regulan el proceso de declaración de propiedad intelectual y derechos de autor, para el desarrollo de software público.

- **Norma de Estandarización de Sitios Web:** Esta norma busca facilitar la usabilidad y accesibilidad de los sitios web de las instituciones de la Administración Pública central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.

- **Norma de Datos Abiertos:** Busca establecer el modelo, que deben aplicar los organismos e instituciones del Estado, para lograr una efectiva publicación de sus datos, de modo que se facilite la reutilización de los mismos por parte de los actores de Gobierno Electrónico.

- **Normativa de Evaluación de Proyectos TI:**

Son un conjunto de Normas que regulan la correcta postulación, evaluación y seguimiento de Proyectos de TI, con la finalidad de garantizar que los mismos contribuyan a los intereses nacionales e institucionales.

- **Normativa de Hot Spots:** Son un conjunto de normas que establece mecanismos y lineamientos para la dotación gratuita a la ciudadanía de servicios de Internet a través de redes inalámbricas instaladas en las instituciones públicas.

- **Normativa de Interoperabilidad:** Son un conjunto de normas técnicas que establecen mecanismos y lineamientos sobre la arquitectura, instrumentación y plataforma de interoperabilidad.
- **Normativa de Calidad:** Normativa que establecerá los lineamientos y mecanismos para planificar, evaluar y mejorar la calidad de los procesos y servicios que proveen las instituciones de la Administración Pública Central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva.
- **Norma Técnica de Gestión por Servicios:**
Establecerá los lineamientos generales para la adecuada gestión de los servicios públicos, por parte de las entidades prestadoras. Tiene el propósito de asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía con eficacia, eficiencia y calidad.
- **Normativa de Gobierno de TI:** Definen estándares para garantizar que las unidades de TI soporten los objetivos institucionales y tengan, a la vez, un proceso de madurez continuo en TI y Gobierno Electrónico.
- **Normativa de Software Público:** Busca establecer el concepto de software público, que implica el derecho de uso público de los sistemas desarrollados o adquiridos por institución pública en particular.
- **Norma de Utilización de Nube de Gobierno:**
Normativa que regula el uso de los distintos servicios que se prestan a través de la nube gubernamental.
- **Norma de Identidad digital única:** Normativa que regula y establece los lineamientos técnicos y de procedimientos para la implementación de enrolamiento, verificación y validación de identidad digital, en forma segura y confiable, con la finalidad de facilitar la implementación del modelo centralizado de acceso para las soluciones de Gobierno Electrónico.
- **Normativa de generación de contenidos de capacitación:** Normativa que regula la generación de contenidos de capacitación de las soluciones de Gobierno Electrónico con la finalidad de habilitar material y mecanismos para la capacitación en el uso, operación y mantenimiento de las soluciones de Gobierno Electrónico.
- **Normativa para utilización de mecanismos participación ciudadana:** Normativa que regula la implementación de plataformas tecnológicas y de modelo de gestión con la finalidad de incentivar la participación y colaboración ciudadana, a través de las soluciones de Gobierno Electrónico.

15.- ELEMENTOS HABILITADORES DEL PILAR SERVICIOS Y PROCESOS

- **Portafolio y Catálogo de Servicios:** Son herramientas para la documentación y administración de todos los servicios que presta una institución. Permite gestionar el ciclo de vida completo de los servicios desde que éstos se encuentran en el diseño, en la etapa de operación hasta el retiro.
- **Carta de Servicios:** Documento de acceso público a través del cual la Administración Pública informa a la ciudadanía sobre los compromisos de los servicios públicos que se prestan.

- **Procesos Sustantivos:** Son aquellos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus clientes una institución. Los procesos sustantivos se enfocan a cumplirla misión de la institución.
- **Procesos Adjetivos:** Son aquellos que proporcionan productos o servicios a los procesos sustantivos

16.- ELEMENTOS HABILITADORES DEL PILAR TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

- **Plataforma de Pasarela de Pagos:** Facilita el pago por un bien o servicio a través de un canal electrónico, los ciudadanos y las empresas podrán acceder a esta solución y escoger desde que fuente de dinero quieren realizar la transacción.
- **Plataforma de Interoperabilidad:** Medio por el cual se realiza el intercambio de datos e información entre instituciones públicas, mediante el uso de estándares, normas y otras soluciones tecnológicas.
- **Plataforma de autenticación:** Permite contar con servicios tecnológicos para contar con una identidad digital única y segura.
- **Red de Alta Velocidad:** Son tecnologías que permiten transmitir grandes volúmenes de datos a altas velocidades, con una excelente calidad de servicio, además de recibir información en cualquier momento y desde cualquier punto donde se encuentre el usuario.
- **Centro de Servicios Compartidos:** Es un ambiente controlado en el cual están alojados los recursos necesarios para el procesamiento de información de una organización.
- **Anillo Interinstitucional:** Interfaz de datos Gubernamental, distribuida por fibra óptica para la transmisión de información en una red interconectada de centros de salud, clínicas y hospitales públicos y privados, comando policial, centros de educación, áreas culturales y otras instituciones en línea, que permite definir niveles de acceso, seguridad, ancho de banda e interoperabilidad.
- **Anillo Institucional:** Interfaz de datos Institucional, distribuida por fibra óptica para la transmisión de información en una red interconectada institucional y sus entidades adscritas, que permite definir niveles de acceso, seguridad, ancho de banda e interoperabilidad.

16.- ELEMENTOS HABILITADORES DEL PILAR PERSONAS

- **Competencias:** Implica los conocimientos, habilidades y destrezas que desarrolla cada uno de los servidores públicos, proveedores y ciudadanos para comprender, transformar y llevar a cabo las acciones necesarias para la ejecución del Gobierno Electrónico.
- **Flexibilidad o Adaptación al cambio:** Implica cambios de concepciones, de formas de trabajo, de estilos de dirección para institucionalizar los cambios que el desarrollo de Gobierno Electrónico demanda.

17.- ESTRATEGIAS DEL PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Para cumplir con los objetivos del Plan de Gobierno Electrónico se ha diseñado varias estrategias, algunas de las cuales contribuyen a más de un objetivo.

1. **Acceso centralizado**, entendiendo que la solución está disponible e integrada en un portal único de acceso, cumpliendo para ello con los estándares definidos en las normativas para el efecto.
2. **Contenidos de capacitación**, entendiendo que la solución concibe el acceso a contenidos actualizados para desarrollar capacidades para el buen uso de las mismas.
3. **Derechos y patentes del gobierno**, entendiendo que el gobierno tiene el derecho para declarar a la solución de uso público.
4. **Documentos Electrónicos**, entendiendo que la solución tienen un enfoque de “cero papeles”, es decir que genere documentos electrónicos esto implica el uso de firma electrónica cuando sea necesario.
5. **Autenticación Única**, entendiendo que para el acceso a los servicios proporcionados por la solución se requiera un usuario y clave único.
6. **Interoperable**, entendiendo que la solución, en su concepto y arquitectura, facilita el intercambio de información pertinente con otras soluciones, para brindar un servicio más eficiente.
7. **Disponibilidad en la nube**, entendiendo que la solución va a hacer uso de los servicios de software, plataforma e infraestructura que se encuentran en la nube.
8. **Mecanismos de participación ciudadana**, entendiendo que para el diseño, seguimiento y evaluación de la solución se definen mecanismos de participación ciudadana.
9. **Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana**, entendiendo que para los servicios desarrollados en la solución existe mecanismos claros y eficientes para receptar la percepción de los usuarios e incorporar la misma en el proceso de mejora continua.
10. **Esquema de datos abiertos**, entendiendo que la solución en su diseño y arquitectura define esquemas para la apertura y reutilización de datos.
11. **Accesibilidad y Usabilidad**, entendiendo que la solución contempla que los servicios, por ella generados, son accesibles y de fácil uso indistintamente de la condición del usuario y del medio de acceso, para lo cual deberá cumplir con los estándares definidos en la normatividad para el efecto.

17.- ROL DE LA SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO

El Plan será gestionado y dirigido por el Área de Tecnologías de la Información dependiente de la Secretaria de Planificación del Desarrollo.

Esta institución orquestará el esfuerzo de todos los involucrados en el desarrollo, ejecución y evolución del plan.

El Área de Tecnologías de la información deberá:

- Actualizar y difundir el Plan de Gobierno Electrónico a nivel departamental y nacional.
- Mejorar y socializar el Plan de manera continua en directa relación con la ciudadanía.
- Promover y usar los objetivos del Plan en todas sus acciones internas y externas.
- Brindar apoyo, asesoría, consultoría, vigilancia tecnológica, capacitación técnica y transferencia tecnológica y de conocimiento a los diversos actores que requieran servicios en todas las fases del ciclo de vida de las soluciones de Gobierno Electrónico.
- Evaluar y revisar el avance del Plan y el cumplimiento de sus objetivos.
- Poner en marcha mecanismos de medición de desarrollo y consecución de Gobierno Electrónico.
- Desarrollar y mantener actualizado y en ejecución el Plan Estratégico detallado del Plan de Gobierno Electrónico.

Gestionar relaciones y alianzas con todos los actores con el fin de promover su participación, colaboración y empoderamiento en el Plan de Gobierno Electrónico.

- Colaborar con la agenda de Gobierno Electrónico de los Gobiernos Autónomos Municipales.

17.- FACTORES CLAVE DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

• Acceso al recurso dato y a medios de comunicación:

Facilitar que toda persona acceda a las TIC en general y a alguna aplicación de su interés en particular, en el entorno del Gobierno Electrónico, considerando los datos como recursos únicos, compartidos y públicos accesibles con facilidad sin importar las barreras tecnológicas.

- **Empoderamiento:** Empoderar a servidores y ciudadanos en el uso del modelo de Gobierno Electrónico y en exigir niveles altos de servicios ofrecidos y recibidos.
- **Liderazgo:** Tomar decisiones que permitan que todos los colaboradores, estén comprometidos con el desarrollo y ejecución del Plan.
- **Patrocinio:** Contar con el compromiso de las altas autoridades a nivel de Secretaría, Ministerios y otros organismos para promover y garantizar el despliegue del Gobierno Electrónico en el país.
- **Apropiación Tecnológica:** Empoderar al ciudadano como al servidor público en el uso de TIC, asumiendo que estas soportan herramientas informáticas entendibles y accesibles (situación que se logrará gracias a que ya tienen niveles suficientes para que la tecnología sea transparente en su uso y pueda atender sus problemas cotidianos).
- **Uso con Sentido:** Usar las TIC con sentido social y enfocado en la persona, en su entorno personal, comunitario y profesional.
- **Innovación Social:** Transformar la realidad social con soluciones originales, creadas por la persona y la comunidad, transformando necesidades en demandas atendidas por el gobierno, en la medida en que las TIC se conviertan en herramientas válidas, confiables y reconocidas, en poder de los actores.

18.- COSTEO REFERENCIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

A continuación se presenta el costeo referencia para los años 2019-2022, entendiendo que en el 2018 se realizará estudio a detalle de los requerimientos.

El desglose presupuestario es mostrado por fases en la siguiente tabla.

FASES	Presupuesto Bs	Tiempo de ejecución	Peso
FASE I • Interconectar mediante fibra óptica a todas las instituciones públicas que se encuentran en la ciudad de Oruro, Hospitales de 1er 2do y 3er nivel, centros de salud, escuelas, colegios y plazas coliseos deportivos y centro de diversión • Construir e Implantar un centro de procesamiento de datos acorde a normas internacionales • Desarrollar sistemas de información e-gobernanza, e-salud, e-farmacias, e-educación, e-seguridad, e-cultura, e-comunicación, e-turismo, e-servicios, e-participación, e-ciudadano • Generar normas para fomentar el uso de TIC's en las instituciones públicas y desarrollo de software • Realizar capacitaciones a los ciudadanos por edad promocionando el buen uso de las TIC's y sus servicios	35'387.892,16	12 meses 18 meses 24 meses 6 meses 10 meses	
FASE II • Interconectar mediante fibra óptica todos los gobiernos municipales • Implementar centros de datos municipales • Capacitación en el uso de TIC's en todos los municipios del departamento.	55'391.700,00	24 meses 6 meses 10 meses	

19.- RESULTADOS ESPERADOS

1. El IMPACTO del uso y aplicación de las TICs, radica principalmente en la generación de oportunidades que se crean para la gente, para los negocios, para los países, para los Gobiernos a través de procesos de innovación que repercuten en mejores niveles de productividad y competitividad que generan mayor crecimiento económico y generación de empleo.

2. Este impacto puede verse reflejado en 2 ámbitos:

a) Impacto Económico: (En nuevos servicios y productos, Nuevos Modelos Organizacionales y en la generación intensiva de empleo, entre otros)

b) Impacto Social: (En el acceso a los servicios básicos, acceso del Internet en escuelas, en el uso y eficiencia del Gobierno, y en la participación ciudadana, entre otros).



20.- CONCLUSION

Tenemos que construir un Oruro conectado, esto implica acercar el Gobierno al ciudadano de una forma tangible y práctica que promueva la excelencia en la prestación de los servicios públicos.

Hablar de excelencia es sinónimo de mejora continua, innovación y una mayor y mejor interacción entre los distintos actores de Gobierno Electrónico. Esto con la finalidad de apalancar las grandes estrategias nacionales de diversificación de la matriz productiva y la disminución de la pobreza.

En este marco el área de tecnologías de la información dependiente de la Secretaría Departamental de Planificación del Desarrollo aporta con el Plan de Gobierno Electrónico que tiene una visión ambiciosa pero alcanzable y una misión clara, que deja en evidencia la voluntad técnica y política para aportar activamente en el desarrollo del departamento.