



Gobierno Autónomo Municipal de
Puerto Villarroel
Provincia José Carrasco
Cochabamba - Bolivia

Ivirgarzama, 02 de Julio de 2018

Señores:

AGETIC

Presente.-

REF.: ENTREGA PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACION DE
GOBIERNO ELECTRONICO G.A.M. "PUERTO VILLARROEL"

Con las consideraciones que amerita.

A tiempo de saludarles muy atentamente, dando cumplimiento a **CITE. CONS. PRES.:049/2018** y **CITE. DIREC. EJEC.:026/2018** de acuerdo al **D.S. N°3251** sobre los "Planes Institucionales de Implementación de Gobierno Electrónico y Planes Institucionales de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos", el **Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel**, realiza la presentación del "**PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACION DE GOBIERNO ELECTRONICO DEL G.A.M. PUERTO VILLARROEL 2019-2022**".

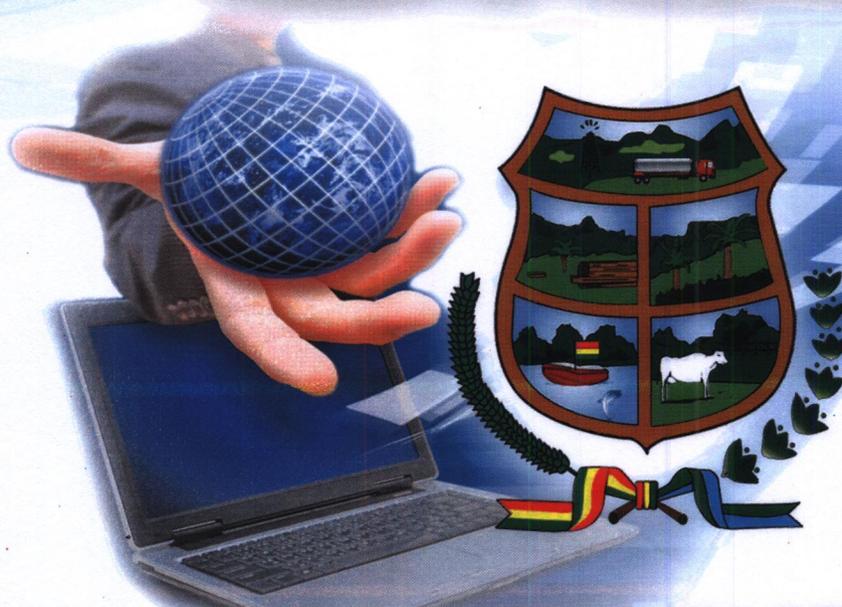
Sin otro particular, nos despedimos con las consideraciones del caso.

Atentamente.


José Pérez Maman
Jefe de Oficina de Redes y Sistemas
Municipio de Puerto Villarroel



GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL PUERTO VILLARROEL



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 2018 - 2022

IVIRGARZAMA-BOLIVIA
GESTIÓN 2018

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	GOBIERNO ELECTRONICO.....	3
2.1.	Agenda Patriótica Del Bicentenario 2025.....	3
2.2.	GOBIERNO ELECTRONICO.....	5
2.2.1.	GOBIERNO SOBERANO.....	6
2.2.2.	GOBIERNO EFICIENTE.....	7
2.2.3.	GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO.....	8
2.3.	RELACIONES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	9
2.3.1.	ACTORES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	10
2.3.2.	MODELOS DE RELACIONAMIENTO DE ACTORES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 11	
2.4.	BRECHA DIGITAL.....	12
2.5.	SIMPLIFICACION DE TRAMITES.....	12
3.	MARCO CONCEPTUAL.....	13
3.1.	MARCO NORMATIVO.....	13
3.2.	FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	15
4.	PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO G.A.M. PUERTO VILLARROEL 2018 – 2022.....	16
4.1.	ANTECEDENTES.....	16
4.2.	JUSTIFICACIÓN.....	18
4.3.	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA.....	20
4.3.1.	MISIÓN.....	20
4.3.2.	VISIÓN.....	20
4.3.3.	OBJETIVO GENERAL.....	20
4.3.4.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
4.3.5.	MODELO DE GOBIERNO ELECTRONICO.....	23
4.3.6.	OBJETIVOS GENERALES O ACCIONES DE MEDIANO PLAZO.....	23
4.3.7.	ACCION A MEDIANO PLAZO.....	24
4.4.	INTERNET COMO MEDIO PARA LOGRAR LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL MUNICIPIO.....	24
4.5.	METAS.....	26

4.5.1.	ACERCAMIENTO AL CIUDADANO	26
4.5.2.	OFERTA TECNOLÓGICA	26
4.5.3.	MEJORAMIENTO OPERATIVO	26
4.6.	LÍNEAS DE ACCIÓN	27
4.6.1.	ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	28
4.6.1.1.	Presencia	28
4.6.1.2.	Interacción	28
4.6.1.3.	Transacción	28
4.6.1.4.	Transformación	29
4.7.	PLAZOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN	29
4.8.	PLAN DE ACCIÓN	31
4.9.	EQUIPO EJECUTOR	33
4.10.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	34
4.11.	ROL DE G.A.M. PUERTO VILLARROEL	34
4.12.	RECURSOS Y PRESUPUESTO	35
4.13.	CONCLUSIONES	35



1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones. Señala asimismo que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

Los cambios políticos, sociales y económicos que ha vivido el país desde el inicio del proceso de cambio liderado por el Presidente Evo Morales, como los retos que afronta en el futuro, plantean la necesidad de transformar la manera que el Estado se relaciona con la tecnología y en particular, con las tecnologías de la información y comunicación. El Estado Plurinacional requiere construir una sólida estructura para el desarrollo de gobierno electrónico hacia un futuro marcado por la acelerada evolución de las tecnologías de la información y comunicación y la consolidación de la visión social, política y económica de la Constitución Política del Estado y la Agenda Patriótica 2025.

Este horizonte nos plantea una sociedad en que el acceso a la tecnología y en ella, al Internet, entre otras herramientas, constituyen un derecho fundamental de las ciudadanas y ciudadanos. Asimismo, el Estado debe ser capaz de generar capacidades institucionales para la innovación, investigación y desarrollo de tecnologías relacionadas con gobierno electrónico. El despliegue de herramientas informáticas debe conformar un todo coherente e interconectado, capaz de hacer más eficientes los servicios y acciones estatales, y que para la ciudadanía resulte en interfaces de interacción simples e intuitivas. Pero, gobierno electrónico implica también, en el paradigma del Estado Plurinacional, desarrollo económico, impulso a la producción, articulación y fomento del mercado interior, fundamentalmente, aunque también de las exportaciones. Finalmente, el Estado Plurinacional debe ser capaz de articular el vigoroso escenario de participación y control social del proceso de cambio, ejercido por las organizaciones sociales y la ciudadanía, con las facilidades que pueden proporcionar las tecnologías de la información y la comunicación, en el marco de la gestión participativa, la transparencia y el acceso de la población a los datos e información de las entidades estatales. Este giro necesario en la relación del Estado con la tecnologías de la información y la comunicación marcará un cambio transcendental en la manera en que ha operado la administración pública hasta hace algunos años y cómo lo hará hacia adelante.



La Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, plantea la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía, se establece entonces que los servicios básicos, constituyen derechos humanos y que por tanto su fin es social, son derechos de las ciudadanas y ciudadanos; las telecomunicaciones forman parte de estos derechos; por esta razón las telecomunicaciones deben ser de acceso universal y estar a disposición de la población, al igual que cualquier otro servicio básico, como el agua potable o la energía eléctrica.

El primer eje, Gobierno Soberano, ronda en torno a la soberanía tecnológica y las condiciones necesarias para alcanzar este objetivo en el ámbito del Gobierno Electrónico, desde la concepción de la infraestructura tecnológica necesaria para el Estado, pasando por los esquemas de interoperabilidad, la formación de capacidades e innovación, investigación y desarrollo, integración de la ciudadanía al Gobierno Electrónico, hasta la seguridad informática y su gestión.

El segundo eje, Gobierno Eficiente, versa sobre cómo lograr mayor eficiencia en la gestión pública, a partir de un masivo programa de reingeniería de procesos y procedimientos y simplificación de trámites, orientado fundamentalmente a fortalecer la calidad de los servicios que presta el G.A.M. Puerto Villarroel a las ciudadanas y ciudadanos. De igual forma, se enfoca en la dinamización y generación de nuevas oportunidades en el campo económico, a partir de la implementación de tecnologías de información y comunicación, en consonancia con la concepción del Estado como actor fundamental del desarrollo.

El tercer eje, Gobierno Abierto y Participativo, busca consolidar y dinamizar diversos aspectos de la vida social, a través del acceso a los datos e información pública y la promoción de la participación y control social.

El Gobierno Electrónico está vinculado con los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de más y mejores servicios gubernamentales, en este entendido el Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel, en cumplimiento a la política nacional y lineamientos institucionales, desarrolla el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico, para desarrollar implementar y gestionar Gobierno Electrónico en la gestión institucional.

En este sentido, el presente plan busca en primer término actualizar la situación del país en Gobierno Electrónico con relación a la región y el mundo. En segundo lugar, plantea generar procesos innovadores para establecer las condiciones en este ámbito que permitan afrontar el horizonte de la Constitución Política del Estado y la Agenda Patriótica 2025 y finalmente, plantea un cambio de paradigma en la relación entre el Estado y la ciudadanía.



2. GOBIERNO ELECTRONICO

2.1. Agenda Patriótica Del Bicentenario 2025

La Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, se constituye como política de Estado, con una visión integral del desarrollo del país y su futuro.

En ese marco es una directriz general para el accionar de la administración pública, la misma contempla varios aspectos que constituyen el marco referencial para el presente plan. En este sentido, tres puntos de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 resultan fundamentales para gobierno electrónico.

El Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel, busca redefinir su modelo de gestión interna, adaptándolo y modernizándolo en medio de un contexto de estabilidad política y económica del país, así como la mejora de calidad de los procesos en general.

Entendemos como Gobierno Electrónico al uso de las Tecnologías de información y Comunicaciones en el Estado, con el fin de optimizar los servicios orientados a los ciudadanos, a la gestión interna y a las empresas, brindando información en forma eficiente y eficaz, logrando que la gestión pública sea transparente y permita una mejor participación ciudadana.

Primero: el punto segundo de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 establece la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía. Se entiende, con base en la Constitución Política del Estado y el horizonte de la Revolución Democrática y Cultural, que los servicios básicos constituyen derechos humanos y que, por tanto, su fin es social. Los servicios básicos son derechos de los ciudadanos y no un negocio orientado al lucro. En Solivia, las tecnologías de la información y comunicación, como el acceso a Internet y redes de comunicación, forman parte de los servicios básicos. Por esta razón hacia el 2025, el Internet debe alcanzar una cobertura del 100% y estar a disposición de la población en la misma medida que el agua potable o la energía eléctrica. En este sentido, el presente plan propone mecanismos, políticas y normativa para avanzar en estas metas y mejorar las condiciones de acceso de la población a la Internet en general y en particular al gobierno electrónico, constituyéndose la conectividad en un eje estratégico para el desarrollo del mismo.

Segundo: el punto cuarto de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, establece como meta la soberanía tecnológica. Esto implica reducir permanentemente los lazos de dependencia tecnológica impuestos desde la colonia, ya que las condiciones necesarias para el desarrollo económico del país,



la industrialización de nuestros recursos naturales y la diversificación de la producción pasa necesariamente por la generación de capacidades en el campo científico y tecnológico y la producción de conocimiento. Para esto, se articulan dos estrategias en el plano de las tecnologías de la información y comunicación. La implementación de software libre y estándares abiertos, que constituye una transformación fundamental en el plano de la relación entre el Estado boliviano y la tecnología, un cambio epistemológico en la manera de comprender la tecnología desde el Estado. La investigación, innovación y desarrollo tecnológico, se convierten en el pilar central para la producción de la tecnología que requiere el Estado en el ámbito de las TIC.

Tercero: el punto onceavo de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, comprende la soberanía y transparencia en la gestión pública, bajo los principios del no robar, no mentir y no ser flojo. Evidentemente, la construcción de una administración pública soberana pasa, necesariamente, por la honestidad y esfuerzo de los servidores públicos. Esto permite alcanzar transparencia y eficiencia en la gestión del bien común. De igual manera, la generación de mecanismos que permitan o mejoren los procesos de participación y control social, coadyuvan a la construcción de una administración pública soberana y transparente.

Sin duda la aplicación de TIC en general y de Gobierno Electrónico en particular contribuye enormemente a alcanzar estos objetivos. En este documento, se exponen diversas estrategias que permitirán hacer más eficiente y transparente la gestión pública, como también fomentar y facilitar los procesos de participación y control social para la construcción de un Estado soberano capaz de administrar el bien común. Asimismo, se plantea que bajo las herramientas y soluciones de Gobierno Electrónico se logre una mayor interrelación entre los gobiernos sub nacionales y el nivel central del Estado. El día 12 de julio de 2017 se firmó el Decreto Supremo N°3251, que aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos, y establece aspectos complementarios para la implementación de ambos planes.

Bajo el horizonte de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, el presente documento busca la articulación virtuosa de los postulados de los puntos segundo, cuarto y onceavo de la misma, para alcanzar un Gobierno Electrónico soberano, eficiente, transparente, integral y complementario, que esté a la altura de los retos del proceso revolucionario que vive Bolivia y coadyuve a alcanzar los objetivos centrales del país en cuanto a la mejora de las condiciones de vida y el desarrollo económico de la patria.



2.2. GOBIERNO ELECTRONICO

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

El desarrollo del Gobierno Electrónico en Bolivia requiere establecerse en función a su conceptualización. Una primera aproximación conceptual de Gobierno Electrónico corresponde a las interacciones digitales entre el Estado y los ciudadanos; entre entidades públicas, el Estado, los servidores públicos, el Estado y las empresas.

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.



GOBIERNO ELECTRONICO

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. Servicios 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

2.2.1. 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 TIC relacionadas a la gestión del bien común en el largo plazo. En este ámbito, la concepción de un Gobierno Soberano en el ámbito del Gobierno Electrónico, requiere la implementación de una sólida infraestructura de comunicaciones como la generación de capacidades institucionales en el Estado y la sociedad.

En este sentido, es fundamental la articulación entre la implementación de software libre y estándares abiertos con el presente plan. El Gobierno Electrónico sin software libre es un Gobierno Electrónico tecnológicamente dependiente, conceptual y técnicamente colonizado. El Estado se concibe como independiente, digno y soberano, al tiempo que el proyecto social revolucionario de Bolivia es anti-capitalista, anti-imperialista y anti-colonial. En este sentido, se impone el uso, investigación y desarrollo de tecnología libre, tecnología sobre la que el Estado puede tener el control, conocer sus procesos, mecanismos y técnicas de desarrollo y funcionamiento sin que esto impida el 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.

2.2.2. 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 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 que permite procesos de redistribución, 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, complementariedad del Estado sólo es posible a partir de la intervención efectiva del Estado en la generación de desarrollo económico, a partir 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, 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, 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

2.2.3. 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, gestión entre los servidores públicos, 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 que sean de disponibilidad 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.

2.3. 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.



De esta manera se pueden identificar diferentes relaciones a través de iniciativas de Gobierno Electrónico que se pueden llevar adelante en el G.A.M. Puerto Villarroel, con la ciudadanía y población en general.



2.3.1. ACTORES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Cuando hablamos de Gobierno hacemos necesariamente referencia al concepto de sociedad y de la interacción de sus distintos actores, Gobierno Electrónico, en su sentido más amplio, se desarrolla principalmente sobre la base de cuatro grandes categorías de involucradas:

- **Las ciudadanas y ciudadanos**, son la razón de ser de la gestión de Gobierno y quienes, de manera individual o colectiva, se benefician del Gobierno Electrónico por ser este un medio de participación e interacción que permite el adecuado ejercicio de sus derechos y obligaciones conforme al marco Constitucional y normativo vigente.
- **El Sector Productivo**, es el actor que, con sus esfuerzos individuales o colectivos, organiza y desarrolla procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento, consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos. Este actor desempeña un doble rol: el primero en el que se beneficia del Gobierno Electrónico como una plataforma para interactuar con el Gobierno a través de procesos ágiles, claros y transparentes; y, por otra parte, un rol de aliado del Gobierno para generar soluciones que contribuyan al desarrollo del Gobierno Electrónico.
- **El Gobierno**, entendido como el responsable de administrar el aparato estatal de conformidad con la Constitución y el cuerpo legal vigente. Se beneficiará del Gobierno Electrónico como una plataforma que fomenta el desarrollo de nuevas formas de relación entre los actores de la sociedad. Adicionalmente este actor hace referencia a otros Gobiernos, con los cuales puede emprenderse estrategias comunes para consolidar el Gobierno Electrónico.



- **Las servidoras y servidores públicos**, son el talento humano que presta sus servicios dentro de las instituciones del sector público. El beneficio que el Gobierno Electrónico les brinda es tener acceso a herramientas que facilitan su trabajo y les permite ofrecer un servicio de mayor calidad.

2.3.2. MODELOS DE RELACIONAMIENTO DE ACTORES DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

- **Gobierno para el Ciudadano.** Son iniciativas de Gobierno Electrónico encaminadas a brindar servicios públicos e información a los ciudadanos a través de las TIC. La idea es que las ciudadanas y ciudadanos puedan interactuar con el Gobierno a través de cualquier medio que le provea acceso, en cualquier lugar y a toda hora. Los beneficios que busca este modelo son principalmente ahorros de tiempo y dinero, ya que se deja de lado la necesidad de desplazarse a las oficinas públicas, donde generalmente debe esperar un tiempo considerable, para recibir un servicio público o recibir información.
- **Gobierno para el Sector Productivo.** Este modelo es el medio de interacción entre el gobierno y el sector productivo, con la finalidad de facilitar a este último el acceso a incentivos, productos y servicios públicos. El principal beneficio es la reducción de costos de producción, incremento de la competitividad y la consolidación de un entorno más seguro, ágil y eficiente para la actividad productiva. Adicionalmente el gobierno se beneficia de una mejor gestión tributaria.
- **Gobierno para el Gobierno.** Son las interacciones complementarias e interdependientes entre las distintas instituciones del sector público para fomentar eficiencia en la gestión. Los principales beneficios son: evita la duplicidad de procedimientos y agiliza los trámites entre instituciones públicas. Asimismo implica el relacionamiento con otros gobiernos para desarrollar estrategias comunes para la madurez de Gobierno Electrónico.
- **Gobierno – Servidor Público.** Es la gestión que desarrolla un gobierno para brindar servicios de desarrollo profesional y atención a las demandas de su talento humano. En ese sentido apalanca la gestión del talento humano desde el proceso de reclutamiento hasta su desvinculación. El principal beneficio de este modelo de relación es que se cuenta con herramientas y mecanismos que permiten fortalecer las competencias de las



servidoras y servidores públicos.

2.4. BRECHA DIGITAL

La brecha digital es entendida como “la distancia existente entre las personas y colectivos que emplean las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC’s) como parte rutinaria de sus vidas, que no tienen acceso a las mismas o que aunque la tengan, no saben cómo utilizarlas”; es decir, refleja un estado de desigualdad de oportunidades vinculado a factores económicos, sociales, culturales y políticos que demanda respuestas integrales que incorporen una o más de dichas dimensiones.

El concepto de Brecha Digital hace referencia a la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a Internet y aquellas que no, aunque tales desigualdades también se pueden referir a todas las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como la computadora personal, la telefonía móvil, la banda ancha y otros dispositivos. Este término también hace referencia a las diferencias que hay entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica. También se utiliza en ocasiones para señalar las diferencias entre aquellos grupos que tienen acceso a contenidos digitales de calidad y aquellos que no.

2.5. SIMPLIFICACION DE TRAMITES

Considerando que la implementación de servicios de Gobierno Electrónico es de vital importancia para la mejora de la eficiencia, calidad y transparencia de los servicios públicos y estableciéndose como una política pública la implementación de Gobierno Electrónico, se establece también la simplificación de los tramites a fin de que el ciudadano pueda acceder de forma ágil y eficiente a los servicios públicos.

En este entendido, la política nacional, establece que se desarrollaran programas y proyectos de Gobierno Electrónico, reingeniería de procesos y procedimientos e implementación de Tecnologías de Información y Comunicación, para simplificar la realización de trámites orientados a la calidad, eficiencia y transparencia, cuya finalidad es la reducción de costos, tiempos y pasos en la realización de trámites de la ciudadanía en las entidades del sector público.

Para este cometido lo que se pretende es la simplificación de Trámites de los cuales el Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel es parte activa.



3. MARCO CONCEPTUAL

3.1. MARCO NORMATIVO

El marco normativo vigente define las bases para la implementación del Gobierno Electrónico. El mismo, está vinculado con aspectos relevantes del Plan.

Las normas que enmarcan el presente Plan de Gobierno Electrónico están relacionadas a diversas áreas temáticas como las tecnologías de la información y comunicación, simplificación de trámites, administración pública, planificación, lucha contra la corrupción, participación y control social, y gobierno electrónico en sí mismo. Las listamos a continuación.

El Parágrafo I del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado, determina que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario y telecomunicaciones. El Parágrafo II del Artículo 103 de la norma fundamental, estipula que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de la información y comunicación.

El numeral I del Artículo 85 de la Ley N° 31, Marco de Autonomías y Descentralización, de 19 de julio de 2010, 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).

El Parágrafo I del Artículo 75 de la Ley No. 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, de 8 de agosto de 2011, establece que el nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población. El Artículo 77 de la misma norma establece la obligatoriedad para las entidades públicas de priorizar y promover el uso de software libre y estándares abiertos. El Parágrafo III del Artículo 75 de la mencionada Ley, establece que el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, elaborará los lineamientos para la incorporación del Gobierno Electrónico.

La Ley N° 341, Participación y Control Social, de 5 de febrero de 2013, fortalece la democracia participativa, representativa y comunitaria, basada en el principio de soberanía popular. Consolidando la Participación y Control Social en la gestión pública; y en los procesos de



planificación, seguimiento a la ejecución y evaluación de las políticas públicas y las acciones, en todos sus ámbitos y niveles territoriales. Transparenta la gestión pública y el apropiado manejo de los recursos públicos del Estado. Garantiza y promueve la Participación y Control Social en la provisión y calidad de los servicios públicos.

La Ley N° 650, Agenda Patriótica, de 19 de enero de 2015, determina tres pilares relacionados con soberanía tecnológica, transparencia y servicios públicos (Pilares 2, 4 y 11).

La Ley N° 070 considera para todos los niveles fortalecer la formación en ciencia y tecnología del Sistema Educativo Plurinacional; asimismo el Pilar 3 y 4 de la Agenda Patriótica relacionados con soberanía tecnológica.

El Decreto Supremo N° 2514 de 9 de septiembre de 2015 crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), como entidad descentralizada, bajo tuición del Ministerio de la Presidencia. El mismo decreto determina que: es función de la AGETIC: “Elaborar, proponer, promover, gestionar, articular y actualizar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos para las entidades públicas; otros planes relacionados con el ámbito de Gobierno Electrónico y seguridad informática”.

“Realizar el seguimiento y evaluación a la implementación del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos”.

El Decreto Supremo N° 1793 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. II. Generar mecanismos tecnológicos de participación y control social por parte de los ciudadanos, organizaciones sociales, pueblos y naciones indígena originario campesinos.

El Decreto Supremo N° 27330, Simplificación de Trámites, de 31 de enero de 2004, declara como prioridad nacional e interés público la Simplificación de Trámites, con la finalidad de agilizar, optimizar tiempos y reducir costos de los mismos.



El Decreto Supremo N° 28168, de 17 de mayo de 2005 que garantiza el derecho a la información, como derecho fundamental de toda persona y la transparencia en la gestión al poder ejecutivo.

Todos estos antecedentes constituyen la base sobre la que se construye el presente plan y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, como una forma innovadora de afrontar los conceptos, retos tecnológicos acorde a las expectativas de las organizaciones sociales del país, los pueblos indígena originario campesinos y la ciudadanía, que dan la vitalidad al proceso revolucionario del país.

3.2. FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Mediante este instrumento podremos obtener un cuadro situacional del gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel, identificando las variables de las Fortalezas y Debilidades, así como las Oportunidades y Amenazas. Y con esta información tomar decisiones dentro del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico buscando el adecuado cumplimiento de los objetivos y políticas trazados

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Personal con experiencia y capacidad técnica para la ejecución de sus labores en las áreas de: Desarrollo de Sistemas, Administración de Redes, GIS, telefonía y Soporte técnico.	Falta de Interoperabilidad entre las instituciones públicas
Se tiene implementado sistemas administrativos, básicamente para los órganos de apoyo de la estructura orgánica.	Reglamentación escasa para la implementación de proyectos Tecnológicos
Clima organizacional positivo en un ambiente de trabajo que propicia el trabajo grupal.	Proyectos dispersos y aislados sin diseño de procesos que evidencian la falta de optimización y eficiencia del servicio
Iniciativas de Proyectos en Ejecución – Experiencia.	Tendencia de Proyectos a corto plazo destinado a contrarrestar requerimientos urgentes.
Atribuciones y presupuestos para fortalecer la implementación de nuevos servicios.	Limitada oferta tecnológica de servicios en línea.
Diseño de normativas legales que respalden la gestión de Gobierno Electrónico	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.
Información a través del portal Web para la ciudadanía en general contando con criterios de seguridad, accesibilidad y usabilidad.	Limitada integración organizacional y sistemática mediante aplicaciones TIC.
Asesoría en la formulación de proyectos tecnológicos, hacia las instituciones de la	Falta de lineamientos generales para la estandarización de sistemas y accesos a los



Administración Pública Central.	mismos.
Implementación de modelos conceptuales en temas de Gobierno Electrónico que permitan formar criterios de los servidores públicos	Parque de equipos y software obsoletos, sin licencias y no estandarizados.
Implementación de firma digital para la agilización de trámites.	Falta de personal, para atender los niveles de seguridad y estandarización de sistemas.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Mayor acceso a los servicios públicos automatizados debido al creciente interés de la ciudadanía en la utilización de portales WEB y redes sociales.	Costo elevado en la implementación de infraestructura tecnológica, herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información.
Interés creciente demanda ciudadana por nuevos espacios de participación.	Falta de personal para la Unidad de Redes y Sistemas para la implementación de Gobierno electrónico.
Masificación de uso de las TIC, acceso de información por medio de dispositivos móviles	Poca disposición de presupuesto para la compra de equipos, software y componentes informáticos.
Rápido desarrollo productivo e innovación tecnológica	Falta de Presupuesto asignado para capacitación de servidores públicos del G.A.M. Puerto Villarroel.

4. PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO G.A.M. PUERTO VILLARROEL 2018 – 2022

4.1. ANTECEDENTES

Tenemos que construir un Municipio conectado con la ciudadanía en general, 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 mejoramiento continuo, innovación de mayor y mejor interacción entre los distintos actores de Gobierno Electrónico. Esto con la finalidad de apalancar las grandes estrategias nacionales.

El uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para fortalecer las capacidades e incrementar la eficiencia de las entidades públicas, como para mejorar los canales de comunicación del Estado con la ciudadanía y la participación y control social, proviene de varios años atrás. Muchas entidades públicas han logrado implementar sistemas informáticos para mejorar sus operaciones y algunas experiencias han logrado alcanzar a todo el sector público. En el ámbito de la planificación y en la implementación de tecnologías de la información y comunicación resaltan la Estrategia Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación para el Desarrollo (ETIC) en 2005 y los esfuerzos realizados para la articulación de una Agenda Digital por parte de entidades públicas algunas veces y por la ciudadanía, en otras. Sin embargo, las iniciativas han sido dispersas y



han quedado obsoletas debido a la construcción del Estado y al impulso social que transforma la estructura económica, social y política del país.

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

De este modo, se genera una nueva concepción con respecto a la interrelación entre el conocimiento, la tecnología, el Estado y la sociedad que crean un escenario de desarrollo para el país, a partir de procesos que permitan al país producir conocimiento e implementar tecnologías, para el desarrollo integral. Cabe también resaltar aspectos centrales a la construcción del Estado Plurinacional y el proceso de cambio, identificado como un proceso revolucionario que supera las matrices y directrices neoliberales y cuyo objetivo central es el vivir bien de las bolivianas y los bolivianos en respeto de la diversidad cultural, económica y social. Al mismo tiempo, se trata de un Estado que participa vigorosamente del desarrollo económico y con un fuerte énfasis en la política social.

Por su lado, la Ley General de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información, promulgada la ley N° 164, ley de 8 de agosto del 2011, se plantea entre otros objetivos:

“...2. Asegurar el ejercicio del derecho al acceso universal y equitativo a los servicios de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación...”

“...5. Promover el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación para mejorar las condiciones de vida de las bolivianas y bolivianos...”

La misma se identifica claramente en diversos aspectos para el desarrollo del sector, al mismo tiempo que impulsa cambios revolucionarios para el ámbito estatal relacionado con la tecnología. Esta Ley determina la implementación de Software Libre y Estándares Abiertos en la administración pública y la elaboración del Plan de Gobierno Electrónico, como dos ejes centrales de una revolución tecnológica en el Estado Plurinacional. En esta misma línea, la reglamentación a la Ley 164, aprobada mediante el DS 1793, profundiza este planteamiento con la definición y establecimiento del marco bajo el cual el Estado Plurinacional debe conducir este proceso. En primer término se establece la soberanía tecnológica como un principio fundamental en



el uso de tecnologías de información y comunicación, como también la descolonización del conocimiento.

Sin embargo, Bolivia sigue siendo un país tecnológicamente dependiente y a estas alturas del proceso de cambio, queda claro que la consolidación del Estado, digno y soberano pasa necesariamente por un proceso que fundamentalmente de una orientación definitiva a las fuerzas sociales emergentes en la construcción de una sociedad radicalmente distinta. Este sin duda es un proceso que tomará más tiempo y requerirá esfuerzos mucho mayores: la soberanía tecnológica.

Todos estos antecedentes constituyen la base sobre la que se construye el presente plan y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, como una forma innovadora de afrontar los conceptos y retos tecnológicos acorde a las expectativas de las organizaciones sociales del país, los pueblos indígena originario campesinos y la ciudadanía, que dan la vitalidad al proceso revolucionario del país.

4.2. JUSTIFICACIÓN

Tanto el progreso del proceso revolucionario que transforma el país, como el avance mundial de las tecnologías de la información y la comunicación y su aplicación a la gestión pública, generan el escenario para la concepción de un nuevo lineamiento para el desarrollo e implementación de Gobierno Electrónico en el Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel. En los últimos años el municipio ha ido implementando la Infraestructura tecnología para garantizar los servicios en línea que se van implementando de a poco para el fortalecimiento de implementación de Gobierno Electrónico, bajo la premisa constitucional de que las telecomunicaciones son un derecho fundamental de las bolivianas y bolivianos.

Asimismo, la normativa actual ha establecido una transformación tecnológica trascendental para el Municipio con la implementación de software libre y estándares abiertos en la administración pública, que debe cambiar por completo la forma en que el Estado comprende la tecnología y la forma en que se aproxima a ella y la utiliza. Esta revolución implica avanzar hacia la soberanía tecnológica y romper lentamente los lazos de dependencia que ha atado por siglos al país, al mismo tiempo convertir a sus ciudadanos en personas que consumidores de tecnología. La verificación de esta transformación pasa por un complejo proceso de aprendizaje y desarrollo de capacidades, avanzando paralelamente en procesos de innovación, investigación y desarrollo.

Otro aspecto evidente es la carencia de una estrategia general de tecnologías de la información y



comunicación que guíe el proceso de adopción de este tipo de tecnología en el marco general de desarrollo del Estado. Si bien cada entidad pública ha generado diversas iniciativas, es necesario un plan que articule cada una de estas actividades en un lineamiento general. En muchas ocasiones, el despliegue desmembrado de sistemas informáticos ha generado duplicidad de esfuerzos y pasos innecesarios en la gestión pública. Por otro lado, la falta de coordinación no ha permitido que se generen procesos de interoperabilidad entre las entidades públicas, ha posibilitado la precariedad de la infraestructura tecnológica de la mayoría de las entidades públicas como del Estado en general, condiciones que han impedido el adecuado desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación como la limitación en las posibilidades de generar innovación y mejorar los servicios para la población.

Son los aspectos antes mencionados los que determinan la necesidad del presente documento, como mecanismo para establecer una política general para la implementación de desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación en el Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel y su utilización, tanto en la gestión administrativa como en el servicio a la población. En la medida que las políticas asumidas han permitido democratizar el acceso a las tecnologías de la información y comunicación, el Estado puede ahora utilizar estas herramientas para atender eficientemente a las ciudadanas y ciudadanos. El momento actual se presenta como una oportunidad excepcional para profundizar y organizar el uso de tecnologías de la información y comunicación en el Estado. Igualmente, la revolución tecnológica que establece el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos genera un escenario propicio para la re conceptualización de lo que hasta ahora ha regido el desarrollo de Gobierno Electrónico en nuestro municipio.

Finalmente, la implementación de software libre y estándares abiertos representa una opción técnica. Por un lado, conduce a la mejora sustancial de la seguridad informática para el municipio y las ciudadanas y ciudadanos, ya que dejamos de lado la dependencia de sistemas proporcionados y controlados por las transnacionales del software y las agencias de inteligencia de las grandes potencias. Por otro lado, técnicamente, se generan las condiciones para el desarrollo tecnológico y el control paulatino de las aplicaciones utilizadas por las entidades públicas. En este sentido, se presenta la posibilidad de desarrollar capacidades institucionales que rompan los ciclos viciosos de dependencia. Al mismo tiempo, los profesionales bolivianos del área tienen la posibilidad de articularse a comunidades mundiales de desarrollo, intervenir directamente en el desarrollo tecnológico acorde a nuestras necesidades y mejorar sus habilidades de forma permanente.



4.3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

El Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel, cuenta con un plan Estratégico Institucional, formulado para un horizonte de (4) años; por el periodo 2019 al 2022, así mismo fue desarrollado con el objetivo de guiar la conducción estratégica de la gestión gubernamental, permitiendo así al logro de cambios positivos en el sector público y contribuyendo al objetivo final del Estado Plurinacional de Bolivia, el vivir bien.

En este marco el Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel, 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 al desarrollo del país.

La Planificación estratégica es el instrumento en el cual se plasma el resultado del proceso de planificación y sirve de guía para la gestión institucional, para lo cual se establece lo siguiente:

4.3.1. MISIÓN

Ejecutar un modelo sostenible e inclusivo de Gobierno Electrónico articulando sistemas de información y comunicación de manera complementaria, con la finalidad de consolidar un Municipio cercano, abierto, eficiente y eficaz, facilitando el seguimiento, monitoreo en la agilización de trámites a través de la gestión integrada de la información pública.

4.3.2. VISIÓN

Para el año 2022 ser un municipio referente de Gobierno Electrónico con las bases consolidadas para la revolución e independencia tecnológica y científica del Estado Plurinacional de Bolivia, mediante la implementación de software libre, la constante mejora y desburocratización de gestión pública por medio del uso generalizado y extendido de las TIC, esto implica usar la tecnología como un medio para facilitar la interacción entre el municipio, la ciudadanía y los funcionarios públicos. Esta interacción generará altos niveles de gobernabilidad y nuevos espacios de participación y colaboración; incrementando los niveles de calidad, excelencia y transparencia en los servicios públicos.

4.3.3. OBJETIVO GENERAL

El objetivo del Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel, para la implementación de gobierno electrónico se deriva claramente de la misión y visión establecidas en la Planificación Estratégica Institucional:



El camino para lograr la excelencia en nuestra misión y visión es para el beneficio de nuestra ciudadanía, dependerá también de la implementación de Gobierno electrónico.

Dada la diversidad de acciones necesaria para implementar el gobierno electrónico en el municipio, se propone el siguiente objetivo general de gobierno electrónico:

El Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel impulsara en la implementación de Gobierno Electrónico organizativas y legales necesarias para mejorar la eficacia y eficiencia de los funcionarios públicos mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación.

A continuación se explican las diferentes partes que componen el objetivo:

“El Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel impulsara en la implementación de Gobierno Electrónico”. La implementación de Gobierno Electrónico, no se limita a los servidores públicos del municipio, mas al contrario se deben llevar a cabo acciones que repercutan en la maximización de tramites en el menor tiempo con el provecho de las tecnologías institucionales, por ejemplo se deben realizar tareas de difusión de información, promoción y educación que abarquen a los operadores regulados por el G.A.M. Puerto Villarroel y la ciudadanía en general.

“Acciones técnicas, organizativas y legales necesarias”. Para lograr un buen uso de gobierno electrónico, no solo se necesita ejecutar acciones de implementación tecnológica, sino que los talentos humanos necesitan ser adecuado para obtener el mejor uso de dichas tecnologías. Por ejemplo se necesita actuar primeramente dentro del municipio para que esta sea capaz de soportar técnicamente la implementación de gobierno electrónico. Es necesario educar y promover el uso de gobierno electrónico entre los servidores públicos y la ciudadanía en general. Finalmente se deben adecuar las normativas para que las acciones realizadas mediante estas tecnologías tengan el mismo valor legal que las realizadas de forma tradicional.

“para mejorar la eficiencia y eficacia de las tareas de regularización, mediante el uso de tecnologías de información y comunicación”. En la visión institucional se establece que los resultados deben ser reducir la burocratización de los servidores públicos en los procesos de trámites en el menor tiempo posible en beneficio de ciudadanía en general, es el objetivo a alcanzar. Sin embargo para conseguir la excelencia de debe primeramente mejorar la eficacia y eficiencia de nuestras tareas de regulación y fiscalización, para acercarnos progresivamente a la excelencia, en el, arco de una filosofía de mejora continúa.



4.3.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Es en ese entendido que se plantea como objetivos específicos para la implementación de Gobierno Electrónico en el Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel:

- Fortalecer las bases de desarrollo de Gobierno Electrónico en el municipio, consolidando la infraestructura tecnológica, seguridad y flujos de información, en interrelación con los procesos de investigación e innovación.
- Desarrollar una gestión pública integrada y eficiente, orientada a la atención a la ciudadanía, a través de la implementación de herramientas de Gobierno Electrónico.
- Priorizar proyectos que beneficien al ciudadano, que sean de fácil uso e implementación, tendiendo a la creación de plataformas virtuales.
- Facilitar el acceso a información y datos del municipio, mediante herramientas de Gobierno Electrónico, para promover la transparencia, control social y la interacción con la ciudadanía.
- Promover una efectiva gestión de la seguridad para proteger la información y minimizar vulnerabilidades o incidentes de seguridad.
- El G.A.M. Puerto Villarroel, promoverá la innovación en el uso de tecnologías de información y software libre, a través de nuevas ideas, métodos, técnicas y procesos que creen valor para el municipio y la ciudadanía en general.
- Asegurar que los proyectos de Gobierno Electrónico contemplen los requerimientos para su implantación y sostenibilidad en el tiempo, en base a la asignación de recursos financieros y talentos humanos asignados, asegurando que los servidores públicos del municipio, adquieran las competencias y habilidades necesarias para cumplir sus roles de forma efectiva, a través de programas de capacitación, entrenamiento y formación en el manejo de Gobierno Electrónico y TIC's.
- Incentivar en el cambio en los servidores públicos, usuarios de nuestros servicios, operadores y sociedad en general, a través de tecnologías de información y comunicación para el quehacer diario e interactividad con el municipio.



4.3.5. MODELO DE GOBIERNO ELECTRONICO

Toda estrategia no puede existir sin un modelo estratégico que oriente todo su accionar. Un modelo de este nivel requiere articular varias herramientas y paradigmas estratégicos para conseguir convertir recursos en objetivos.

El modelo de Gobierno Electrónico se basa en el uso de modernas técnicas de gestión para conseguir las metas y objetivos del Plan. Estos objetivos marcan la finalidad y son la base de medición de un gobierno que se legitima a través de resultados que aportan beneficios a la ciudadanía y a la sociedad en su conjunto y que son medidos internacionalmente.

Esto no excluye que los resultados deben verse en beneficios tangibles para las personas, el sector productivo, el propio estado y la administración, y cualquier otro actor relacionado.

El modelo articula y configura la estrategia y este diseño conduce a un plan estratégico. Como las soluciones de Gobierno Electrónico son diversas, pues van desde formas y modos de trabajo, hasta complejos sistemas computacionales interoperables, pasando por normativas, regulaciones y leyes, estos instrumentos estratégicos adquieren diferentes formas.

Los instrumentos estratégicos son medios y fines para conseguir objetivos y su diseño conceptual hoy en día es una exigencia en cualquier plan, dado que definen el potencial el espacio que valida cualquier acción futura, que en este caso son las soluciones de Gobierno Electrónico.

Estos instrumentos reflejan experiencias exitosas internacionales y las exigencias que se esperan para el Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel. En algunos casos estos instrumentos estratégicos son conceptos o ideas rectoras, son medios tecnológicos que agrupan a otros, son prerrogativas mandatorios, o definen un ecosistema de estrategias. En todo caso, para efectos de simplicidad de este Plan, se les ha llamado Estrategias.

Por último, el modelo de Gobierno Electrónico se completa con las soluciones, que en términos muy amplios se han denominado el Parque de Soluciones.

4.3.6. OBJETIVOS GENERALES O ACCIONES DE MEDIANO PLAZO

El Decreto Supremo N°1793 establece los siguientes objetivos generales para la implementación de 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 la actividad administrativa en los procesos internos del Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación y otras herramientas.

II) Generar y establecer 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.

4.3.7. ACCION A MEDIANO PLAZO

Contribuir a la desburocratización, calidad, agilización y seguridad de trámites con el avance tecnológico de la implementación de las TIC y a la administración eficiente a través de la implementación de software libre.

Fortalecer las bases de desarrollo de Gobierno Electrónico en el G.A.M. Puerto Villarroel, consolidando la infraestructura tecnológica, seguridad y flujos de información, en interrelación con los procesos de investigación e innovación.

- Desarrollar una gestión pública integrada y eficiente, orientada a la atención a la ciudadanía, a través de la implementación de herramientas de Gobierno Electrónico.
- Coadyuvar al desarrollo productivo del país, promoviendo la implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en ámbitos productivos, financieros y comerciales.
- Facilitar el acceso a información y datos del municipio, mediante herramientas de Gobierno Electrónico, para promover la transparencia, control social y la interacción con la ciudadanía.
- Generar mecanismos digitales de interacción, participación y control social, entre el Municipio y la ciudadanía, para fomentar la democracia participativa.

4.4. INTERNET COMO MEDIO PARA LOGRAR LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL MUNICIPIO

El Gobierno Electrónico es el uso que hacen los órganos de la administración pública de las modernas Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), en particular Internet, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos en un marco de transparencia, y crear mecanismos para facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones de la gestión pública.



Internet es utilizada ampliamente por el G.A.M. Puerto Villarroel como medio a través del cual se brindan servicios a la ciudadanía en general, como es el caso de Ruat, Hojas de Ruta, Sicoes, Siged, Segip, etc., que opera a nivel nacional.

Por dicho motivo el municipio considera conveniente el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y específicamente el incremento del ancho de banda, situación que permitirá mejorar la calidad y cobertura de los servicios brindados por ese medio por el municipio siempre manteniendo las condiciones de seguridad correspondientes.

La importancia y envergadura de las tareas a realizar para explotar óptimamente la potencialidad de Internet como medio para implementar el Gobierno Electrónico requiere de la determinación de una serie de principios que orienten la estrategia a seguir, las cuales son:

- a) **Equidad en el acceso:** El Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel, está comprometido a asegurar a todos los ciudadanos el acceso a la información (digital) a los servicios provistos en forma electrónica a los usuarios sin restricciones no importando dónde, a quien y a qué hora lo requiera., salvo que los servicios de información que requieren confidencialidad.
- b) **Amigabilidad:** El portal web institucional del Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel, es de fácil acceso para los usuarios, permitiendo el acceso a los servicios de manera amigable e intuitiva.
- c) **Seguridad:** La información brindada por el G.A.M. Puerto Villarroel, está comprometida con los niveles de seguridad que garanticen el derecho a la privacidad de las personas en el acceso a la información incluyendo la firma electrónica o certificado digital, lo que será implementado progresivamente.
- d) **Renovación:** Una de las principales características de la revolución informática es la permanente evolución. La renovación de las herramientas tecnológicas y la renovación de los procesos que soportan las actividades del Estado mediante tecnología de información deben ser permanentes. En el caso del G.A.M. Puerto Villarroel, esto implica la frecuente revisión del estado del arte en tecnología de la información y comunicaciones para actualizar las herramientas que se han puesto a disposición de los usuarios.
- e) **Conveniente:** Que el beneficio que obtenga el ciudadano al buscar información o un servicio a través de los nuevos medios de comunicación, sean superiores a los que recibirían en forma



presencial.

f) **Cobertura nacional:** Realizar trámites desde cualquier parte del país, por lo que los servicios deben diseñarse teniendo presente esta consideración.

g) **Participación del sector público:** Este sector debe participar en el desarrollo e implementación de servicios, formación, capacitación de funcionarios públicos y ciudadanos. Reservándose la propiedad y el uso de la información al Estado o al ciudadano a la cual pertenece.

4.5. METAS

El Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel, está trabajando en el desarrollo e implementación de Gobierno Electrónico, con el desarrollo de herramientas, módulos y aplicativos informáticos para facilitar las transacciones, viabilizar la transformación que permita la mejora de la gestión y la participación de la ciudadanía en la desburocratización de trámites:

Los compromisos que el G.A.M. Puerto Villarroel asume en el marco del Plan Institucional de Gobierno Electrónico son los siguientes:

4.5.1. ACERCAMIENTO AL CIUDADANO

Posibilitar el acceso en cualquier momento y en cualquier lugar a la información, innovando en la implementación de mecanismos de agilización de trámites a través del portal web institucional hacia la mejora en la interacción y facilidad de navegación y uso de los visitantes.

4.5.2. OFERTA TECNOLÓGICA

Mejorar la prestación de nuestros servicios a través de la implementación y mejora de la Infraestructura Tecnológica municipal, agilizar la comunicación con otros municipios para la implementación de sistemas modulares y escalables.

4.5.3. MEJORAMIENTO OPERATIVO

Mejorar y optimizar los procesos internos institucionales, a través e la planificación y mejora continua, enfocados en la adopción de estándares y buenas practicas, adopción de normas y estándares de procesos de Tecnología de Información, rediseñar procesos en un marco de estandarización y normatividad.



4.6. LÍNEAS DE ACCIÓN

Con base en los ejes y líneas estratégicas, establecidas en el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia, el Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel (G.A.M.P.V.), se ha propuesto alcanzar los objetivos estratégicos que se describen a continuación, en una y cada una de las áreas temáticas sobre las que tienen competencia.

En la siguiente tabla se relaciona la articulación entre la estrategia del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia, en línea con los objetivos estratégicos municipales, lo cual aporta a una gestión eficiente, transparente y participativa en pro del mejoramiento continuo de la entidad:

Ejes Estratégicos "Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia"	Líneas Estratégicas "Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia"	Objetivos Estratégicos o acciones de mediano plazo G.A.M.P.V		
		Acción de Mediano Plazo 1:	Acción de Mediano Plazo 2:	Acción de Mediano Plazo 3:
		Contribuir al acceso, calidad, seguridad y avance tecnológico de Gobierno Electrónico y TIC y a la desburocratización de tramites	Desarrollar proyectos de investigación que evalúen los beneficios del uso de tecnología de la información orientados a la ciudadanía en general.	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC's y el manejo de software libre en los servidores públicos
GOBIERNO SOBERANO	1. Infraestructura y conectividad	X	X	
	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico			
	3. Interoperabilidad			
	4. Ciudadanía digital			
	5. Seguridad informática y de la información			
GOBIERNO EFICIENTE	6. Simplificación de tramites	X	X	X
	7. Gestión pública			
	8. Asesoramiento y capacitación técnica			
	9. Registros públicos			
	10. Servicios de desarrollo económico			



	11. Calidad de servicios públicos			
	12. Entidades territoriales autónomas			
GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO	13. Transparencia y datos abiertos			X
	14. Participación y control social			

En la siguiente tabla se muestra la relación entre los objetivos estratégicos del G.A.M. Puerto Villarroel y los ejes de lineamientos del Nacional de Gobierno Electrónico.

4.6.1. ETAPAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

El desarrollo e implementación de Gobierno Electrónico en el Gobierno Autónomo Municipal de Puerto Villarroel, debe asumirse como un proceso evolutivo y de mejoramiento continuo, se plantean cuatro etapas para su implementación:

4.6.1.1. PRESENCIA

Se plantea presencia en internet a través de la socialización del portal web del Municipio y/o plataformas virtuales. Se pretende poner a disposición la información de manera rápida y directa. En este ámbito, se pretende tener el mayor alcance con la ciudadanía en general.

4.6.1.2. INTERACCIÓN

En esta etapa, se posibilita una comunicación más directa e interactiva entre los ciudadanos y el G.A.M. Puerto Villarroel. No solamente se disponibilidad información, sino que se permite recibir Hojas de Ruta, y establecer una comunicación con la ciudadanía a través de mecanismos directos como correo electrónico, formularios en línea, formularios de comentario, etc.

4.6.1.3. TRANSACCIÓN

Se plantea que una vez implementada la etapa anterior, el G.A.M. Puerto Villarroel brinde a los ciudadanos y servidores públicos la posibilidad de iniciar trámites, realizar el seguimiento de los mismos en línea, sin tener que apersonarse a dependencias del G.A.M. Puerto Villarroel. Los portales y plataformas virtuales estarán preparados para gestionar trámites y servicios como un complemento de la atención en persona en las oficinas.



4.6.1.4. TRANSFORMACIÓN

Para alcanzar esta etapa, el G.A.M. Puerto Villarroel debe estar preparada para interoperar con los organismos y entidades estatales, Debiendo modificar sus estructuras de datos, estilo de atención al público y el flujo de trámites, para proveer sus servicios de forma electrónica. Asimismo, se debe fomentar y promover el uso de software libre y tecnologías de información y comunicación, para las gestiones cotidianas.

4.7. PLAZOS PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN

Comprende la identificación de los proyectos tendientes a garantizar la implementación del Plan Institucional de Gobierno Electrónico y su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales específicos, en sus diferentes etapas:



Ambitos de acción: Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017-2025 del Estado Plurinacional de Bolivia	Objetivos Estratégicos o acciones de mediano plazo G.A.M. Puerto Villarroel			GESTION				
	Acción de Mediano Plazo 1	Acción de Mediano Plazo 2	Acción de Mediano Plazo 3	2018	2019	2020	2021	2022
	Contribuir al acceso, calidad, seguridad y avance tecnológico de Gobierno Electrónico y TIC y a la desburocratización de tramites	Desarrollar proyectos de investigación que evalúen los beneficios del uso de tecnología de la información orientados a la ciudadanía en general.	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC's y el manejo de software libre en los servidores públicos					
GOBIERNO SOBERANO	X	X			50%	25%		
GOBIERNO EFICIENTE	X	X	X		25%	50%	25%	
GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO			X					
								25%
								50%



4.8. PLAN DE ACCIÓN

PLAN DE ACCIÓN GOBIERNO ELECTRONICO G.A.M. PUERTO VILLARROEL 2019 - 2022

AMBITO DE ACCION/Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017-2025 del Estado Plurinacional de Bolivia)	OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES	NOMBRE DEL PROYECTO	FUNCIONALIDAD ES	OBJETIVOS A LOS QUE AFECTA	META EN PORCENTAJE			RESPONSABLE	ACTIVIDAD	INDICADOR	Clasificación Gob. - E
					2019	2021	2022				
GOBIERNO EFICIENTE	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen la transparencia y el control institucional.	HOJAS DE RUTA	Permitir la recepción de solicitudes de la ciudadanía en general, permitir el seguimiento del remitente en línea	Mejorar los seguimientos de solicitudes mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gobierno Electrónico en el G.A.M. Puerto Villarroel	80%	0%	0%	1) TECNOLOGIA INFORMATICA (TI) 2) PLANIFICACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Desarrollo de la funcionalidad implementacion	Herramienta Implementada Informes de Avance	GOBIERNO CIUDADANO
GOBIERNO EFICIENTE	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen la transparencia y el control institucional.	SISTEMA PARA LA GESTION DE TRAMITES DE REGULARIZACION DE DOCUMENTOS DE PLANOS (DIR. DE URBANISMO Y CATASTRO)	Sistema que permita la recepción de documentos para el proceso por áreas dentro de la dirección correspondiente, hacer el seguimiento en línea dando un plazo determinado para la culminación del trámite	Mejorar los seguimientos de solicitudes mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gobierno Electrónico en el G.A.M. Puerto Villarroel	40%	60%	0%	1) TECNOLOGIA INFORMATICA (TI) 2) DIRECCION DE URBANISMO Y CATASTRO	Análisis y diseño Desarrollo Pruebas de funcionalidad Implementación	Informes de avance Herramienta Implementadas	GOBIERNO MUNICIPAL
GOBIERNO EFICIENTE	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen la transparencia y el control institucional.	SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL CON FIRMA DIGITAL	Actualización y adecuación del Sistema de Gestión Documental para el uso de firma digital, gestión de archivo y digitalización del flujo documental	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, Objetivos específicos de Gobierno Electrónico en el G.A.M. Puerto Villarroel. Disponible y de Acceso Universal	25%	25%	25%	1) TECNOLOGIA INFORMATICA (TI) 2) PLANIFICACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Análisis y diseño Desarrollo Pruebas de funcionalidad Implementación	Informes de avance Herramienta Implementadas	GOBIERNO CIUDADANO MUNICIPAL GOBIERNO

Este Plan de implementación, requiere ser monitoreado y evaluado para el cumplimiento de las