



Ministerio de
**Desarrollo Productivo
y Economía Plural**

Instituto Boliviano de Metrología

"Mediciones confiables para el Vivir Bien"



La Paz, 13 de julio de 2018
IBMETRO DGE CE 0826 /2018



Miembro de:



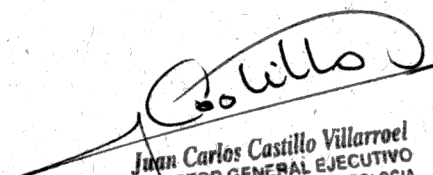
Señor
Nicolás Laguna Quiroga
**DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
AGETIC**
Presente.-

**REF.: REMISION PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACION DE
GOBIERNO ELECTRONICO**

De mi mayor consideración:

En cumplimiento al D.S. N° 3251 de 12 de julio de 2017, que aprueba los *Planes de Implementación de Gobierno Electrónico, Software Libre y Estándares Abiertos*, tengo a bien remitir el "**Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico 2017-2025 del Instituto Boliviano de Metrología**", aprobada mediante Resolución Administrativa AJ/RA/IBM/2018-115 para su validación, seguimiento de su implementación y publicación en su página Web.

Sin otro particular, me despido de Usted con la seguridad de mi atención más distinguida.


Juan Carlos Castillo Villarroel
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
INSTITUTO BOLIVIANO DE METROLOGIA
IBMETRO



JCC

Adj.: Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico 2017-2025
Resolución Administrativa AJ/RA/IBM/2018-115

Cc.: DGE/DAF

LA PAZ: Avenida Camacho N° 1488 - Telf./Fax: (+591 2) 2372046 2310037 2147945
COCHABAMBA: Calle Tumusla N° 510 esq. México - Telf./Fax: (+591 4) 4520856
SANTA CRUZ: Av. Alemana, Calle Ascensión N° 3630 - Telf./Fax: (+591 3) 3410922

TARIJA: Calle Ingavi N° 156 Edif. Coronado P2 of. 204 - Telf./Fax (+591 4) 6658866
SUCRE: Calle Luis Paz Arce (ex Pillinco) y George Rouma N° 108 - Telf. (+591) 7155912

www.ibmetro.gob.bo

info@ibmetro.gob.bo

800-10-9999



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

AJ/RA/IBM/2018-115

La Paz, 12 de julio de 2018

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Miembro de:



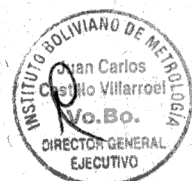
Que, mediante Decreto Ley No. 15380 de 28 de marzo de 1978, se promulgó la Ley Nacional de Metrología, que define la política nacional en materia de metrología que deberá ejecutar el supremo gobierno nacional. La indicada norma crea el Servicio Metrológico Nacional – SERMETRO, otorgándole facultades exclusivas para la aplicación de la Ley Metrológica.



Que, el artículo 31 del Decreto Supremo No. 24498 de 17 de febrero de 1997, crea el Instituto Boliviano de Metrología – IBMETRO, para administrar al SERMETRO, con el objeto de normar las actividades metrológicas en los ámbitos Legal, Científico e Industrial, para establecer sistemas de medición confiables con trazabilidad internacional que garanticen las transacciones comerciales equitativas y permitan el uso generalizado de los patrones nacionales en la industria y el comercio.



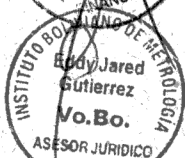
Que, el artículo 43 del Decreto Supremo No. 24498, crea el Organismo Boliviano de Acreditación (OBA), que tiene como objetivo dirigir las actividades de acreditación para el Sistema NMAC en el país, de acuerdo al plan estratégico del Gobierno, al desarrollo del sector privado y a los intereses del consumidor.



Que, a través del Decreto Supremo No. 26050 de 19 de enero de 2001, se reglamenta la organización y funcionamiento del Instituto Boliviano de Metrología – IBMETRO estableciéndose como una institución pública con autonomía administrativa, financiera y técnica, con competencia en el ámbito nacional.



Que, el artículo 8 de la precitada norma señala que el Instituto Boliviano de Metrología – IBMETRO, tiene como nivel técnico especializado las Unidades Técnicas (ahora Direcciones) de Metrología Legal y la de Metrología Industrial y Científica.



Que, mediante Decreto Supremo N° 26095 de fecha 02 de marzo de 2001, se reglamenta el funcionamiento y organización del Organismo Boliviano de Acreditación (OBA), estableciendo asimismo los servicios Técnico-Administrativos, tales como; a) Acreditación de Organismos de Certificación de: Productos, Sistemas de Gestión Ambiental y Aseguramiento de Calidad, y Personal, b) Acreditación de Organismos de Inspección y Verificación, c) Acreditación de Laboratorios de Ensayo y Calibración, d) Otras acreditaciones de servicios especiales.



Que, mediante Decreto Supremo N° 28243 de fecha 14 de julio de 2005, el IBMETRO asume las funciones, competencias y atribuciones del Organismo Boliviano de Acreditación (OBA), creándose para tal efecto la Dirección Técnica de Acreditación, convirtiéndose en el organismo competente y autorizado, en todo el territorio nacional, para prestar los servicios descritos en el Decreto Supremo N° 26095.



Que, el Decreto Supremo N° 29727 de fecha 1 de octubre de 2008, en su Disposición Final Primera, modifica el Parágrafo I del Artículo 65 del D.S. N° 28631 de 8 de marzo de 2006, disponiendo que el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, (antes de Producción y Microempresa) tiene bajo su tuición o dependencia al Instituto Boliviano de Metrología, IBMETRO, estableciendo de esta manera, la naturaleza jurídica y marco institucional de la entidad como institución pública Desconcentrada.

Miembro de:



Que, dentro de las funciones que tiene el Director General Ejecutivo de IBMETRO enmarcadas en el Art. 21 del D.S. 26050, se establece entre otras la de dirigir a la institución en todas sus actividades administrativas, financieras, legales y reglamentarias, además la de hacer cumplir otras disposiciones legales institucionales.

CONSIDERANDO:

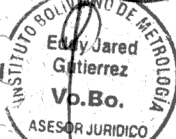
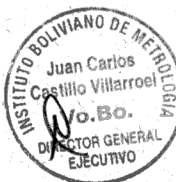
Que, el Parágrafo I del Artículo 103 de la Constitución Política del Estado, determina que el Estado garantizará el desarrollo de la ciencia y la investigación científica, técnica y tecnológica en beneficio del interés general. Asimismo, el Parágrafo II del Artículo 103 del Texto Constitucional, establece que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

Que, 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).

Que, el Parágrafo I del Artículo 75 de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, señala 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. Y, el Parágrafo II del Artículo 75 de la Ley N° 164, determina que el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, elaborará los lineamientos para la incorporación del Gobierno Electrónico.

Que, el Decreto Supremo N° 1793 de 13 de noviembre de 2013, en su Artículo 7, parágrafo II, inc. d), señala que se debe implementar los controles técnicos y administrativos que se requieran para preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad, no repudio y confiabilidad de la información, brindando seguridad a los registros, evitando su falsificación, extravío, utilización y acceso no autorizado o fraudulento.

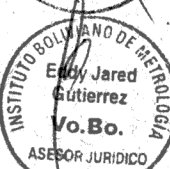
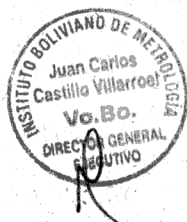
Que, a su vez el Art. 8 del referido Decreto Supremo menciona que las entidades públicas promoverán la seguridad informática para la protección de datos en sus sistemas





informáticos, a través de planes de contingencia desarrollados e implementados en cada entidad; por otro lado 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.

Miembro de:



Que, la Ley N° 650 de 19 de enero de 2015, determina tres pilares, relacionados con soberanía tecnológica, transparencia y servicios públicos.

Que, mediante Decreto Supremo N° 2514 de 09 de septiembre de 2015, se crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC, bajo tuición del Ministerio de la Presidencia, encargada de elaborar, proponer e implementar políticas, planes y estrategias de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación para las entidades del Sector Público.

Que, asimismo el referido Decreto Supremo, en su Disposición Transitoria Segunda, determina que las entidades del nivel central del Estado deberán presentar a la AGETIC, en un plazo no mayor a un (1) año, desde la aprobación de las políticas de seguridad de la información por la AGETIC, su Plan Institucional de Seguridad de la Información.

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

Que, 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.

Que, el Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017, que aprueba los Planes de Implementación de Gobierno Electrónico y Software Libre y Estándares Abiertos, y además establece en su Disposición Transitoria Primera, Parágrafo II, lo siguiente: **"Las entidades públicas, en un plazo máximo de doce (12) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, enviarán a la AGETIC el Plan Institucional de Gobierno Electrónico, aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante resolución expresa, para su validación, seguimiento de su implementación y publicación en su página web"**.

Que, la implementación de servicios de Gobierno Electrónico es indispensable para la mejora de la eficiencia, eficacia, calidad y transparencia de los servicios públicos en la Función Ejecutiva y su democratización, siendo necesario que se establezca como política pública la implementación del Gobierno Electrónico y la simplificación de los trámites a fin de que el ciudadano pueda acceder de una forma ágil y eficiente a servicios públicos.

Que, mediante Informe Técnico IBM/DAF/0229-2018 de 11 de julio de 2018, el Responsable de Sistemas de IBMETRO, Nelson Luna Maidana y el Director Administrativo Financiero, John Bracamonte Valle, remiten en su anexo el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 - 2025 del Instituto Boliviano de Metrología - IBMETRO, solicitando y



recomendando su aprobación mediante una Resolución Administrativa, toda vez que la misma debe ser remitida a la AGETIC.

Que, mediante informe legal IBM/JUR/INF/2018-281, la Unidad de Asesoría Jurídica de IBMETRO realiza un análisis jurídico legal, sobre la base de lo manifestado en el Informe Técnico, emitido por el Responsable de Sistemas y la Dirección Administrativa Financiera de IBMETRO, concluyendo que en estricta aplicación de lo dispuesto en la Disposición Transitoria Primera del D.S. 3251, se tiene la necesidad emitir una resolución expresa para su aprobación y posterior remisión a la AGETIC, el *"Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 - 2025 del Instituto Boliviano de Metrología - IBMETRO"*, toda vez que la misma no contraviene ninguna normativa legal y vigente.

Miembro de:



POR TANTO:

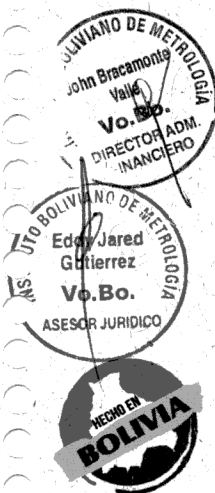
El Director General Ejecutivo del Instituto Boliviano de Metrología, en uso de las facultades y atribuciones que le confiere la Ley:

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el *"Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 - 2025 del Instituto Boliviano de Metrología - IBMETRO"*, en aplicación del Art. 1 y la Disposición Transitoria Primera, Parágrafo II, del D.S. 3251 de 12 de julio de 2017.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DISPONER, la remisión del *"Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 - 2025 del Instituto Boliviano de Metrología - IBMETRO"*, a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Telecomunicación - AGETIC, para su validación, seguimiento de su implementación y publicación en su página web.

ARTÍCULO TERCERO.- La Dirección Administrativa Financiera de IBMETRO, en coordinación con todas las Áreas, queda encargada de la aplicación, ejecución y difusión de la presente Resolución Administrativa.



EJG/
c.c.: Arch.

Juan Carlos Castillo Villarroel
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
INSTITUTO BOLIVIANO DE METROLOGIA
IBMETRO

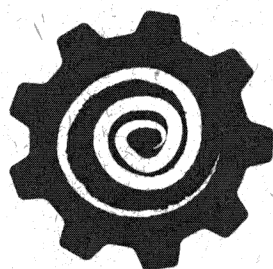


Instituto Boliviano de Metrología



**Ministerio de
Desarrollo Productivo
y Economía Plural**

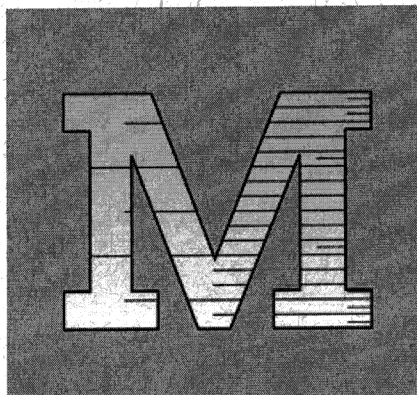
Miembro de:



**Ministerio de
Desarrollo Productivo
y Economía Plural**

**PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE
GOBIERNO ELECTRÓNICO**

2017-2025



IBMETRO



INSTITUTO BOLIVIANO DE METROLOGÍA

LA PAZ: Avenida Camacho N° 1488 - Telf./Fax: (+591 2) 2372046 2310037 2147945
COCHABAMBA: Calle Tumusla N° 510 esq. México - Telf./Fax: (+591 4) 4520856
SANTA CRUZ: Av. Alemana, Calle Ascensión N° 3630 - Telf./Fax: (+591 3) 3410922

TARIJA: Calle Ingavi N° 156 Edif. Coronado P2 of. 204 - Telf./Fax (+591 4) 6658866
SUCRE: Calle Luis Paz Arce (ex Pilinco) y George Rouma N° 108 - Telf. (+591) 71559129
RIBERALTA: Av. Amazónica S/N entre Av. Aceitera y Av. Coco • CADEXNOR • Telf./Fax (+591) 67359342

www.ibmetro.gob.bo

info@ibmetro.gob.bo

800-10-9999

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. ASPECTOS GENERALES	1
2.1. ANTECEDENTES	1
2.2. MARCO CONCEPTUAL	2
2.3. GOBIERNO ELECTRÓNICO	4
2.4. ÁMBITOS DE ACCIÓN	4
2.4.1. GOBIERNO SOBERANO	4
2.4.2. GOBIERNO EFICIENTE.....	5
2.4.3. GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO	6
2.5. MARCO NORMATIVO.....	8
3. MARCO INSTITUCIONAL.....	10
3.1. MISIÓN Y VISIÓN.....	10
3.2. POLÍTICA DE CALIDAD	11
3.3. OBJETIVO INSTITUCIONAL	13
3.4. ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES	14
3.5. MARCO LEGAL DE IBMETRO.....	13
3.6. ESTADO ACTUAL DE IBMETRO EN LA APLICACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.....	14
3.6.1. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	14
3.6.2. GESTIÓN DE SERVICIOS.....	16
3.6.3. GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN.....	17
3.6.4. ANÁLISIS FODA	18
3.7. OBJETIVO INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO	20
3.7.1. OBJETIVO.....	20
4. LINEAS ESTRATÉGICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE IBMETRO.....	20
4.1. PROYECTOS.....	24
5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	27

Miembro de:





ACRÓNIMOS

TIC: tecnologías de la información y comunicación

IBMETRO: Instituto Boliviano de Metrología

ETIC: Estrategia Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación para el Desarrollo

CPE: Constitución Política del Estado

ISO: International Organization for Standardization, "Organización Internacional de Estandarización"

DMIC: Dirección de Metrología Industrial y Científica

DML: Dirección de Metrología Legal

DTA: Dirección Técnica de Acreditación

17025:2017: Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayos y calibración

17020:2012: Evaluación de la conformidad — Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección

ISO Guía 34:2009: Requisitos generales para la competencia de los productores de los materiales de referencia

ISO Guía 35:2017: Materiales de Referencia- Guía para para la caracterización y evaluación de homogeneidad y estabilidad

ISO 17043:2010: Evaluación de la conformidad — Requisitos generales para los ensayos de aptitud

SEIP: Subsistema de Seguimiento y Evaluación Integral de Planes

CPPs.: Complejos Productivos Priorizados.

MDPyEP: Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural

Miembro de:



razón hacia el 2025, las telecomunicaciones deben ser de acceso universal y estar a disposición de la población, así como el agua potable o la energía eléctrica.

En este sentido, el presente plan propone mecanismos para avanzar hacia estas metas y mejorar las condiciones del Gobierno Electrónico, adhiriéndose a la infraestructura gubernamental y al lineamiento estratégico del mismo.

Miembro de:



Segundo, el cuarto pilar de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 establece como meta la "soberanía científica y tecnológica con identidad propia". Esto implica reducir progresivamente 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 científico tecnológicas para la generación de conocimiento.

Para esto, se articulan dos estrategias en el plano de las TIC. Por un lado, la implementación de software libre y estándares abiertos, que constituyen una transformación fundamental en el plano de la relación entre el Estado y la tecnología, es decir un cambio epistemológico en la manera de comprender la tecnología desde el Estado.

Por otro lado, 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, generando al interior del propio Estado y la sociedad las capacidades necesarias. De este modo, el presente plan establece directrices claras respecto al desarrollo de Gobierno Electrónico en el marco del Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos, estableciendo además un fuerte énfasis en el proceso de generación de capacidades en el Estado, para la gestión de Gobierno Electrónico, como para la innovación, la investigación y el desarrollo.

Tercero, el onceavo pilar 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



1. INTRODUCCION.

El avance mundial de las tecnologías de la información y la comunicación va acelerándose año tras año, lo que genera un impacto radical en las distintas actividades de la sociedad. Estos avances han contribuido de gran manera a facilitar muchas de las actividades personales, por ello es necesario también plasmarlas dentro de la gestión pública de las instituciones estatales, donde si bien se hace uso de muchas de estas herramientas informáticas, estas no están completamente reguladas ni procedimentadas.

Miembro de:



El Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, aprobado con Decreto Supremo N° 3251, de fecha 12 de Julio de 2017, tiene como objetivos:

- 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, 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.

Por esto, el Instituto Boliviano de Metrología en cumplimiento a la política nacional y lineamientos gubernamentales, ha desarrollado el presente documento como base para la implementación y gestión del Gobierno Electrónico en la gestión institucional.

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. ANTECEDENTES.

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 este sentido IBMETRO ha implementado su Sistema Integrado de Gestión de Calidad junto a herramientas informáticas que han permitido mejorar los tiempos de atención al cliente.

En el ámbito de la planificación e implementación de tecnologías de la información y comunicación, resaltan la Estrategia Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación para el Desarrollo (ETIC) desde 2005 y los esfuerzos realizados para la articulación de una Agenda Digital, por parte de algunas entidades públicas y por algunos sectores de la ciudadanía. Sin embargo, las iniciativas han sido dispersas y superadas.

Miembro de:



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 IBMETRO, en el horizonte de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, fundamentalmente en su punto 4: Soberanía tecnológica con identidad propia, enmarcados en los principios del Vivir Bien (SumajKawsay, Suma Qamaña, Ñandereko, TekoKavi, IviMaraei).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

La **Agenda Patriótica del Bicentenario 2025**, junto con la Constitución Política del Estado, se constituyen en una política de Estado a mediano y largo plazo, con una visión integral del desarrollo del país y su futuro. En ese marco la directriz general para el accionar de toda la administración pública, contempla varios aspectos que constituyen el marco referencial para el presente plan. En este sentido, tres aspectos de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 resultan fundamentales para Gobierno Electrónico, que se describen a continuación:

Primero, el segundo pilar de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 establece "la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía para vivir bien." Se entiende, en base a 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.

Igualmente, se entiende que los servicios básicos son derechos de las ciudadanas y ciudadanos y no un negocio orientado al lucro. En Bolivia, las telecomunicaciones forman parte de los servicios básicos. Por esta



mejoren los procesos de participación y control social, coadyuvan a la construcción de una administración pública soberana y transparente, en que la dirección de las políticas públicas está dada por las organizaciones sociales populares y la ciudadanía.

Sin duda la aplicación de TIC en general y de Gobierno Electrónico en particular contribuye enormemente a alcanzar estos objetivos.

2.3. GOBIERNO ELECTRÓNICO

Miembro de:



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 y los servidores públicos y entre el Estado y las empresas. En el contexto del proceso revolucionario boliviano, comprendemos que cada una de estas interacciones y otras concomitantes resultan en un conjunto complejo de relaciones sociales en las que se plasman derechos, expectativas y reivindicaciones sociales. El Gobierno Electrónico debe responder a las expectativas y reivindicaciones sociales plasmadas por los distintos actores y clases sociales, fundamentalmente los sectores populares que conducen el proceso revolucionario que vive el país.

2.3.1. ÁMBITOS DE ACCIÓN

2.3.1.1. GOBIERNO SOBERANO

La concepción de Gobierno Electrónico adecuada al horizonte de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, fundamentalmente a su cuarto pilar: "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's 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.

2.3.1.2. GOBIERNO EFICIENTE

Miembro de:



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 de 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.



2.3.1.3. 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 considerar, en primera instancia, la gestión del bien común como un hecho colectivo del que participan las organizaciones sociales, pueblos indígenas originarios campesinos y la ciudadanía en general.

El Estado Plurinacional no puede comprenderse sin la activa dirección del pueblo organizado, del debate e intercambio en el proceso de planificación y gestión entre los servidores públicos y las organizaciones sociales, comunidades y ciudadanos individualizados. En este sentido, el uso de tecnologías de información y comunicación en este proceso significa mucho más que el acceso a la información pública, considerando también la generación interactiva, participativa y colectiva de la información pública.

Por lo mencionado, la implementación de la política de Gobierno Electrónico busca aprovechar de forma integral el potencial que las tecnologías de la información y comunicación ofrecen para mejorar la eficiencia y calidad de la administración pública, la simplificación de procesos y procedimientos, transparencia y participación y control social, y otros sectores como desarrollo productivo y servicios sociales, etc. En este sentido, el presente plan se adhiere a los tres ejes estratégicos y 14 líneas estratégicas. Los ejes estratégicos son: a) Gobierno Soberano, b) Gobierno Eficiente y c) Gobierno Abierto y Participativo.

Ejes estratégicos y líneas de acción

Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas
Gobierno Soberano	1. Infraestructura

Miembro de:



	2. Investigación, Innovación y desarrollo tecnológico.
	3. Interoperabilidad
	4. Ciudadanía Digital
	5. Seguridad informática y de la información
	6. Simplificación de trámites
Gobierno Eficiente	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 Participativo Abierto y	13. Transparencia y datos abiertos
	14. Participación y control social

2.4. MARCO NORMATIVO

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

El Parágrafo I del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado, determina que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones. El Parágrafo II del Artículo 103 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.

Miembro de:



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.

Miembro de:



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 y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos para las entidades públicas; y otros planes relacionados con el ámbito de Gobierno Electrónico y seguridad informática"; "Realizar el seguimiento y evaluación a la implementación del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos".

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 y 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.

Miembro de:



Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, 2017 – 2025 establece en el Título III, Artículo 16 numeral I. (Plan de implementación de Gobierno Electrónico) que: El Ministerio de Planificación del Desarrollo, en coordinación con el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Viviendas a través del Viceministerio de Telecomunicaciones, y la ADSIB, es la instancia responsable de elaborar, promover, gestionar y articular el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico, estará a cargo de las entidades públicas del Estado. Establece los Objetivos de Gobierno Electrónico en el Artículo 16, Numeral I. Modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos en los procesos internos del gobierno, mediante el uso de la tecnologías de información y comunicación y otras herramientas. Mientras que en el numeral II. Generar mecanismos tecnológicos de participación y control social, mediante el uso del TIC por parte de los ciudadanos, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos.

Todos estos antecedentes constituyen la base sobre la que se construye el presente plan.

3. MARCO INSTITUCIONAL

3.1. MISIÓN Y VISIÓN

La misión del Instituto Boliviano de Metrología enmarcada en su Sistema de Gestión de Calidad, es la siguiente:

Misión: "El Instituto Boliviano de Metrología - IBMETRO custodia los patrones nacionales de medición y es la referencia para las mediciones, presta servicios que promueven la calidad en los sectores productivos y apoyan la defensa de los consumidores, aportando al Vivir Bien y en armonía con la Madre Tierra.



Asimismo, reconoce la competencia de organismos de evaluación de la conformidad a través de la acreditación."

Este enunciado es concreto al mencionar su cualidad de promotor de la calidad en los sectores productivos, abocándose a la protección de los consumidores con sus servicios de metrología y acreditación, y cumpliendo con el lineamiento estratégico gubernamental hacia el paradigma del "Vivir Bien".

Miembro de:



La visión del Instituto Boliviano de Metrología enmarcada en su Sistema de Gestión de Calidad, es la siguiente:

Visión: "IBMETRO se proyecta al 2020 como un organismo reconocido nacional e internacionalmente, con personal altamente capacitado, motivado y con infraestructura moderna, prestando servicios fortalecidos y ampliados en función de la demanda de los sectores productivos nacionales, garantizando mediciones confiables para el Vivir Bien."

3.2. POLÍTICA DE CALIDAD

La misión del Instituto Boliviano de Metrología enmarcada en su Sistema de Gestión de Calidad, es la siguiente:

"IBMETRO como máxima autoridad técnica en metrología, referencia nacional para las mediciones y máxima instancia para el reconocimiento de la competencia técnica de organismos de evaluación de la conformidad, tiene como política la atención oportuna, eficaz y transparente de servicios, en base a procesos apropiados y administrados por personal competente y capacitado, buscando satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios. Para este fin, declara el compromiso de cumplir eficazmente los requisitos internos, legales y del cliente, así como la formulación y revisión de los objetivos de la calidad establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad implementado en base a la norma ISO 9001:2015, ISO 17025:2017, ISO Guía 34:2009, ISO Guía 35:2017, ISO 17043:2010 e ISO 17020:2012, que mejoran continuamente su eficacia.

IBMETRO, dentro de sus actividades, presta servicios metrológicos, los que garantizan la trazabilidad al Sistema Internacional de Unidades SI.



El personal involucrado con los servicios, está familiarizado con la Política de la Calidad y tiene acceso a la documentación relevante para el cumplimiento de sus obligaciones.

La Dirección General Ejecutiva de IBMETRO respalda todas las áreas técnicas, para que se constituyan en organizaciones técnicas de excelencia, brindándole el personal idóneo y capacitado, así como los recursos necesarios para el logro de sus objetivos.

Miembro de:



Los servicios de calibración de la DMIC cumplen con los requisitos de la norma NB/ISO/IEC 17025:2017, para la producción de materiales de referencia cumple con los requisitos de las normas ISO Guía 34:2009 e ISO Guía 35:2017 y para la provisión de ensayos de aptitud cumple con los requisitos de la norma ISO 17043:2010, los cuales están abiertos a ser evaluados por tercera parte.

La Dirección de Metrología Industrial y Científica (DMIC) participa en comparaciones internacionales con otros Institutos Nacionales de Metrología, para buscar la equivalencia de sus mediciones. La DMIC presta servicios metrológicos como apoyo para la mejora de la productividad.

La Dirección de Metrología Legal (DML), en el marco de sus competencias presta servicios de control metrológico, en sintonía con recomendaciones internacionales y la Norma NB/ISO/IEC 17020:2012, para la defensa del consumidor, la protección de la salud y del medio ambiente.

La Dirección Técnica de Acreditación (DTA) reconoce la competencia técnica de los organismos de evaluación de conformidad, como ser los laboratorios de ensayo y calibración, los organismos de inspección y certificación.

IBMETRO difunde la importancia de sus servicios, a través de medios de comunicación masiva, medios electrónicos y material impreso.

3.3.OBJETIVO INSTITUCIONAL

De acuerdo a la articulación con el Plan Sectorial de Desarrollo Integral, IBMETRO se enmarca en la política 2, estrategia 2.3 Mejorar la calidad y oportunidad de los servicios de apoyo otorgados al sector productivo.



En este marco el objetivo estratégico de IBMETRO es:

"Mejorar la calidad y oportunidad de los servicios de metrología y acreditación, para atender los requerimientos de los sectores productivos."

3.4. ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

IBMETRO ha establecido las siguientes estrategias institucionales:

Miembro de:



Estrategias Institucionales



Objetivos Estratégicos Institucionales	Estrategias Institucionales	Indicador de la estrategia Institucional	Acción Institucional
Mejorar la calidad y oportunidad de los servicios de apoyo otorgados al sector productivo.	Evaluación y mejora de los servicios de metrología, y acreditación, con calidad y oportunidad para atender los requerimientos de los sectores productivos.	Incremento del número de Unidades Productivas y/o de Servicios que mejoran la calidad de sus productos y/o servicios a partir de la mejora en sus mediciones, con énfasis en los CPPs.	Incremento en los servicios de metrología y acreditación con énfasis en los complejos productivos
			Incremento de unidades productivas que acceden a los servicios de IBMETRO y conocen las ventajas del uso adecuado del Sistema Internacional de Unidades, de acuerdo a las características de cada CP
			Mejora de la eficiencia de los tiempos de atención de la cotización para el acceso a servicios de metrología y acreditación
			Servicios desconcentrados con emisión de certificados, en las oficinas regionales
			Apoyar a la Institución a través de la administración de recursos y servicios

			(jurídicos, administrativos, informáticos y de gestión de calidad), para el cumplimiento del objetivo institucional.
--	--	--	--

3.5. MARCO LEGAL DE IBMETRO

Miembro de:



Mediante Decreto Ley No. 15380 de 28 de marzo de 1978, se promulga la Ley Nacional de Metrología, que define la política nacional en materia de metrología. Esta norma crea el Servicio Metrológico Nacional – SERMETRO, otorgándole facultades exclusivas para la aplicación de la Ley Nacional de Metrología y su Reglamento General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 19213 de 05 de Octubre de 1982.

El Instituto Boliviano de Metrología (IBMETRO) es una entidad desconcentrada del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, creada por Decreto Supremo N° 24498 de 17 de febrero de 1997, con la finalidad de ejecutar las políticas nacionales en los campos de Metrología Legal, Industrial y Científica, dicha norma legal además, crea el Organismo Boliviano de Acreditación OBA, como el Organismo Nacional de Acreditación y Certificación el cual forma parte del Sistema Boliviano de Normalización, Metrología, Acreditación y Certificación-SNMAC, cuyas bases fundamentales son la Normalización, la Metrología, la Acreditación y la Evaluación de la Conformidad.

El Decreto Supremo N° 26050 de 19 de enero de 2001 reglamenta y establece la organización y el funcionamiento del Instituto Boliviano de Metrología (IBMETRO).

El Decreto Supremo N° 29727 de fecha 1 de octubre de 2008, en su Disposición Final Primera, modifica el Parágrafo I del Artículo 65 del D.S. N° 28631 de 8 de marzo de 2006, disponiendo que el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, (antes de Producción y Microempresa) tiene bajo su tuición o dependencia al Instituto Boliviano de Metrología, IBMETRO, estableciendo de esta manera, la naturaleza jurídica y marco institucional de la entidad como institución pública Desconcentrada.

3.6. ESTADO ACTUAL DE IBMETRO EN LA APLICACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

3.6.1. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA



Muchos de los servicios que ofrece IBMETRO requieren que tanto los clientes se apersonen a las oficinas de la institución, así como que el personal técnico se traslade a las instalaciones de las empresas. Es por ello que IBMETRO hace esfuerzos para desconcentrar sus servicios a nivel nacional, a través de sus oficinas regionales, para una atención más oportuna de los requerimientos que recibe.

Miembro de:



- **LA PAZ.** Oficina Central ubicada en la Av. Camacho No. 1488 - Edificio Anexo. Es donde se encuentra el Centro de Procesamiento de Datos que alberga: Servidores de Comunicación y Servidores de Aplicaciones; Laboratorio de Tiempo y Frecuencia en el que se encuentra el sistema de relojes atómicos, que disemina la hora oficial de IBMETRO a través de servidores NTP.
- **COCHABAMBA.** Oficina Regional ubicada en la Calle Tumusla No. 510 esq. México.
- **SANTA CRUZ.** Oficina Regional ubicada en Av. Alemana Calle Ascensión N° 3630.
Planta IBMETRO, Carretera doble vía La Guardia.
- **TARIJA.** Oficina Regional ubicada en Calle Ingavi N° 156 Edificio Coronado Piso 2 of. 204
- **SUCRE.** Oficina Regional ubicada en Calle Luis Paz Arce (ex Pilinco) y George Rouma N° 108

Además cuenta con oficinas en Recintos Aduaneros:

- ZOFRAIND, Zona Franca Industrial en La Paz, El Alto
- ZOFRAPAT, Zona Franca Patacamaya, en La Paz
- ZOFRO, Zona Franca Oruro, en Oruro
- Recinto Aduanero Pasto Grande, en Oruro
- Aduana Interior Albo, en Santa Cruz
- Zona Franca Industrial Winner, en Santa Cruz

Todas estas oficinas regionales y oficinas en recintos aduaneros cuentan con acceso a las herramientas informáticas que ha implementado IBMETRO.



3.6.2. GESTIÓN DE SERVICIOS

En los últimos años IBMETRO ha dado énfasis en todo lo que respecta a la atención a la ciudadanía y a la calidad de sus servicios, por ello ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad que ha permitido, entre otras cosas, monitorear en primera instancia los tiempos de atención a las solicitudes, de información y cotizaciones de los clientes. Para ello se han implementado herramientas informáticas que se detallan a continuación:

Miembro de:



- Plataforma web de IBMETRO, que cuenta con los siguientes módulos:
 - Módulo de Solicitudes de Información y Servicios: para realizar un seguimiento de los tiempos de atención a las solicitudes recibidas.

En esta plataforma se puede registrar los tiempos de emisión de las cotizaciones y tiempos de emisión de certificados de calibración, verificación e inspección. Esta plataforma ha contribuido en controlar los tiempos de las cotizaciones y certificados desde el 2016 y los tiempos en reducción por año se detalla a continuación:

TIEMPOS DE COTIZACIÓN (EN DÍAS) - GESTION 2016

	LINEA BASE	ENER O	FEBRER O	MARZ O	ABRI L	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOST O	SEPTIEMBR E	OCTUBR E	NOVIEMBR E	DICIEMBR E
IBMETRO	3,20	1,12	1,36	1,39	1,95	1,96	1,90	1,86	1,81	1,80	1,76	1,49	1,60
DMIC	3,68	1,89	2,25	1,84	2,02	2,02	2,09	2,09	2,1	2,18	2,52	2,14	1,86
DML	2,42	0,41	0,5	0,71	0,97	0,97	0,99	1,02	1,03	1,04	1,19	1,09	1,28
DTA	2,8	2	1,33	1,64	2,85	2,85	2,63	2,47	2,28	2,18	1,38	1,24	1,66

TIEMPOS DE COTIZACIÓN (EN DÍAS) - GESTION 2017

	LINEA BASE	ENER O	FEBRER O	MARZ O	ABRI L	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOST O	SEPTIEMBR E	OCTUBR E	NOVIEMBR E	DICIEMBR E
IBMETRO	1,48	1,19	1,31	1,19	1,16	1,12	1,12	1,10	1,07	1,05	1,47	1,49	1,49
DMIC	1,9	1,57	1,8	1,7	1,65	1,57	1,59	1,57	1,5	1,45	1,74	1,74	1,74
DML	1,39	1,2	1,16	1,06	1,02	1	0,98	0,95	0,94	0,92	1,25	1,25	1,25
DTA	1,66	0,8	0,98	0,82	0,8	0,78	0,79	0,78	0,778	0,79	1,41	1,49	1,48



TIEMPOS DE COTIZACION (EN DÍAS) - HASTA JUNIO 2018

	LINEA BASE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
IBMETRO	1,75	0,95	1,27	1,11	1,19	1,13	0,88
DMIC	2	1,71	2,21	2,27	2,58	2,36	1,44
DML	1,08	0,69	0,54	0,75	0,62	0,58	0,37
DTA	1,98	0,45	1,07	0,31	0,37	0,45	0,82

Miembro de:



- Módulo de cotizaciones: para la elaboración de las cotizaciones de los servicios solicitados a IBMETRO, de acuerdo al tarifario vigente.
- Módulo de certificados de la DMIC: para la elaboración de la hoja 1 de los certificados de Calibración e Informes de Trabajo.
- Módulo de certificados de la DML: para la elaboración de los certificados de verificación de: pruebas hidráulicas en tanques horizontales, pruebas hidráulicas en tanques cisternas, verificación volumétrica en tanques cisternas; certificados de inspección de: camión distribuidor de GLP, cilindros de acero sometidos a presión, kits's de conversión a GNV, sustancia agotadora de ozono.
- Módulo de facturación: permite realizar la emisión de Facturas computarizadas y el registro de facturas manuales en la base de datos de la plataforma.
- Módulo de entrega y recepción de instrumentos: para el registro de los instrumentos que son entregados a la institución por parte de sus clientes, para determinados servicios y el registro de su posterior devolución.

- Sistema web de Gestión de Calidad: sistema que automatiza la administración de los procedimientos internos de IBMETRO en el marco del sistema integrado de gestión de la calidad.



En cuanto a los procesos técnicos de recopilación de información de los distintos sistemas de medición, estos se llevan a cabo, en su mayoría, mediante software especializado que cada uno de estos equipos posee y de otras aplicaciones desarrolladas específicamente para cada equipo. En los procesos técnicos de verificación e inspección, la recopilación de datos se realiza de manera manual para luego transcribir los mismos en bases de datos para cada uno de los servicios.

Miembro de:



3.6.3. GESTIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA INSTITUCIÓN.

Para la Gestión de procesos administrativos, IBMETRO cuenta con las siguientes herramientas informáticas:

- Plataforma web de IBMETRO, cuenta con el siguiente módulo:
 - Módulo de almacén de materiales: administra el proceso de solicitud y asignación de materiales a los funcionarios.
- Sistema de Asistencia (MDPyEP): permite llevar el control de asistencia del personal, así como las solicitudes de salidas en comisión y permisos.
- Sistema de Gestión Documental CODICE (MDPyEP): permite administrar la gestión documental con el MDPyEP.

En cuanto a la gestión administrativa financiera, IBMETRO es usuario de los siguientes Sistemas Nacionales de Gestión Pública:

- SIGMA
- SIGEP
- VSIAF
- SICOES
- Sistema web del Servicio de Impuestos Nacionales



3.6.4. ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se cuenta con módulos en la Plataforma web de IBMETRO, que apoyan a la simplificación de trámites (Cotizaciones, Seguimiento a solicitudes)	Baja Interoperabilidad con las instituciones públicas objetivo.
Se ha implementado aplicaciones que apoyan los sistemas de gestión interna (Almacén de materiales, Control de Asistencia)	Limitada oferta tecnológica de servicios en línea.
Se cuenta con mecanismos de seguridad frente a ataques informáticos.	Insuficiente recurso humano especializado en desarrollo de sistemas, bases de datos, herramientas de automatización de procesos en relación con la escala de operaciones de la Institución.
Compromiso por parte de la Alta Dirección, en la implementación de iniciativas de Gobierno Electrónico.	Conocimiento limitado del manejo de software libre por parte del personal.
Se cuenta con un Centro de procesamiento de datos en la Oficina Central.	Necesidad de fortalecer los mecanismos de seguridad y resguardos frente a ataques informáticos, para garantizar la disponibilidad e integridad de las aplicaciones de Gobierno Electrónico
	La documentación de los procesos y procedimientos técnicos y administrativos no están orientados hacia el Gobierno Electrónico.
	Conocimiento limitado del personal en temas de herramientas tecnológicas de la información y comunicación.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Creciente acceso a los servicios públicos automatizados, debido al interés de la ciudadanía en la utilización de herramientas informáticas.	Soporte técnico en software libre.

Miembro de:



Implementación de documentos técnicos y administrativos con firma digital.	Cambio de políticas de estado que dificulten la implementación del Gobierno Electrónico.
Innovación creciente a nivel internacional	Falta de oferta tecnológica por parte de empresas bolivianas.
Oportunidades de integración con otras entidades del Estado a través de la interoperabilidad	Limitada velocidad del internet para interactuar con los usuarios de los servicios de la institución.
Contar con normatividad a nivel de gobierno, que impulse la implementación de nuevos proyectos de Gobierno Electrónico	

Miembro de:



3.7. OBJETIVO INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

3.7.1. OBJETIVO.

IBMETRO tiene como objetivo, para la implementación del Gobierno Electrónico:

"Realizar una evaluación y actualización constante de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo tanto en el área técnica como administrativa, para efectuar un uso eficaz y eficiente de las herramientas a ser implementadas en tecnologías de la información y comunicación, en pro de alcanzar el objetivo institucional ya establecido y la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad"

4. LINEAS ESTRATEGICAS DE GOBIERNO ELECTRONICO DE IBMETRO

Las Líneas Estratégicas en las cuales contribuirá IBMETRO son las siguientes:

EJE 1 Gobierno Soberano.

Línea estratégica 1. Infraestructura y conectividad.

Diseñar e implementar el plan institucional para el fortalecimiento y mejora de la infraestructura tecnológica en: Acondicionamiento de centros de procesamiento de datos, redes y comunicación, equipos tecnológicos.

Proceso:



- Diagnostico e Inventario de equipos de redes, comunicación y equipos de estaciones de trabajo.
- Evaluación de necesidades de seguridad, conectividad y comunicación.
- Elaboración de Plan Institucional de fortalecimiento y mejora de Infraestructura tecnológica.
- Implementación de Plan Institucional de fortalecimiento y mejora de Infraestructura tecnológica.

Miembro de:



Línea estratégica 3. Interoperabilidad.

Establecer la infraestructura y mecanismos técnicos y legales necesarios para asegurar el intercambio de información con otras entidades públicas.

Proceso:

- Implementar servidor de servicios web de interoperabilidad.
- Registro de servicios en el catálogo de Interoperabilidad de la AGETIC.

Línea estratégica 5. Seguridad informática y de la información.

Desarrollar e implementar el Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI), de acuerdo a los lineamientos establecidos.

Proceso:

- Diagnóstico y evaluación de la situación actual.
- Elaboración del PISI.
- Implementación del PISI.

EJE 2. Gobierno Eficiente

Línea estratégica 6. Simplificación de trámites

Realizar una reingeniería de procesos y procedimientos, tanto técnicos como administrativos, en todos los trámites que se gestan al interior de la institución



como aquellas que incumben a otras entidades estatales para un uso eficaz y eficiente de las herramientas informáticas a implementar.

Proceso:

- Diagnóstico y evaluación de la situación actual.
- Reingeniería de procesos y procedimientos.
- Análisis y Diseño de herramientas informáticas.
- Implementación de herramientas informáticas.

Miembro de:



Línea estratégica 7. Gestión pública

Implementar herramientas informáticas que ayuden a la gestión institucional de IBMETRO, para asegurar el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos.

Proceso:

- Diagnóstico y evaluación de la situación actual.
- Evaluación de procesos y procedimientos.
- De acuerdo a la evaluación gestionar la implementación desde el repositorio estatal o realizar el Análisis y Diseño institucional de herramientas informáticas.
- Implementación de herramientas informáticas.

Línea estratégica 8. Asesoramiento y capacitación técnica

Desarrollar cursos de capacitación a distancia tanto para personal de la institución como también cursos relativos a los campos de conocimiento en los que interviene IBMETRO.

Proceso:

- Implementación de Sistema web de cursos a distancia.
- Capacitación en el desarrollo de cursos a distancia
- Evaluación y desarrollo de contenido de cursos a distancia.



Línea estratégica 11. Calidad de los Servicios Públicos

Para mejorar continuamente el servicio que se presta a clientes de IBMETRO en el marco del plan anual operativo se realiza la evaluación de:

- Encuestas cuatrimestral de satisfacción de clientes por área y una reunión posterior para realizar un análisis y verificar si dichos resultados tienen repercusiones en la gestión.
- Atención y resolución de reclamos trimestralmente, con el fin de realizar un análisis de implementación del sistema de reclamos y sugerencias y si funciona adecuadamente en cada área y regionales.
- Reducción de tiempos en la emisión de cotizaciones y certificados por cada área garantizando un servicio rápido y efectivo a nuestros clientes.

Miembro de:



IBMETRO también cuenta un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad implementado en base a la norma ISO 9001:2015, ISO 17025:2017, ISO Guía 34:2009, ISO Guía 35:2017, ISO 17043:2010 e ISO 17020:2012, que mejoran continuamente su eficacia.

Cada año se realiza evaluaciones de pares con el fin de que las áreas técnicas de la DMIC sean reconocidas internacionalmente ante el BIPM y este asegure la competencia técnica de las áreas y garantice la calidad de los resultados en los servicios.

Proceso:

- Auditorías internas al Sistema de calidad basada en la norma 17025, 17020, a todas las áreas de la DMIC, DML y las regionales de Cochabamba, Santa Cruz, Tarija, Sucre y Riberalta y posteriormente realizar las acciones correctivas encontrando la causa raíz y de esa manera mejorar los procesos y actividades de cada área.
- Auditorías externas al Sistema de calidad (evaluación de pares)
- Publicación de los CMC's en la base de datos del BIPM
- Capacitación del personal en Atención al Cliente
- Actualización del proceso de atención al cliente en todos los canales disponibles.



4.1 PROYECTOS

Ejes estratégicos		Líneas estratégicas		PEI	PROYECTO	Descripción	Unidad Organizacional Responsable	GESTIONES						
								2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Gobierno eficiente	Simplificación de Trámites	Mejora de la calidad y oportunidad en la atención de los servicios de metrología y acreditación	Plataforma web IBMETRO	Plataforma Integral en el que se implementarían los módulos: - Atención al cliente - Seguimiento a trámites - Cotizaciones - DMIC: Emisión certificados de calibración y certificados de materiales de referencia - DML Emisión de certificados de: Determinación volumétrica y prueba hidráulica en camiones sistema, - DTA Emisión de certificados de - Facturación computarizada, facturación electrónica y Pagos de clientes en línea - Administración de Documentos internos firmados Digitalmente.				DAF, DMIC, DTA, DML, DGE	15%	20%	30%	25%	10%	0%
				Sistemas para la gestión de procesos internos: - Activos Fijos e Inventarios - Almacenes - Recursos Humanos - Adquisición de Bienes y Servicios - Asistencia - Gestión Documental - Documentación Legal - Documentos de Auditoría Interna - Programación de Operaciones				DAF, DMIC, DTA, DML, DGE	5%	25%	30%	30%	10%	0%
Gobierno eficiente	Gestión pública	Mejora de la calidad y oportunidad en la atención de los servicios de metrología y acreditación	Sistemas de Gestión interna											

Gobierno soberano	Interoperabilidad		Sistema de Interoperabilidad	Sistema de servicios web que requerirá los siguientes datos: - Servicio de consulta de datos, obtiene los datos de registro de un determinado ciudadano mediante su Carnet de Identidad (Sigep) - Verificación de Documentación de empresas de Fundempresa - Verificación de NIT, Impuestos Internos - Extracto bancario de la entidad, Banco Unión - Información sobre el estado de la situación operadores, ANH - Aduanas - YPFB Logística - YPFB Redes de GAS - Verificación de certificado SIPASE, Ministerio de Justicia - Certificado de no Adeudo, ARPS - Certificado de no existencia de bienes inmuebles y vehículos, SENAPE - Datos técnicos de vehículos según placa, RUAT - REJAP, Corte suprema de Justicia - CAS, Ministerio de economía y finanzas Ofrecerá los siguientes servicios: Certificados de verificación: - Surtidores, Cisternas, Distribuidores de GLP. Certificados de conformidad para la importación de vehículos automotores. Certificados de inspección: - Kits de conversión a GNV, Cilindros sometidos a presión, Ley 133. Certificado de aprobación de modelo.	DAF, DMIC, DTA, DML, DGE	0%	30%	70%	0%	0%	0%
Gobierno soberano	Infraestructura y Conectividad		Plan e implementación para el fortalecimiento y mejora en la infraestructura tecnológica de IBMETRO	Diseñar e implementar el plan institucional para el fortalecimiento y mejora de la infraestructura tecnológica en: Acondicionamiento centros de procesamiento de datos, redes y comunicación, equipos tecnológicos.	Unidad de Sistemas	0%	20%	30%	10%	30%	10%

Gobierno soberano	Seguridad informática y de la información		Plan Institucional e implementación de Seguridad de la Información e Implementación	Elaborar el Plan Institucional de la Seguridad de la Información según los lineamientos establecidos y llevar a cabo su implementación.	DML, DTA, DMIC, DAF, DGE	0%	50%	50%	0%	0%	0%
Gobierno eficiente	Simplificación de Trámites	Mejora de la calidad y oportunidad en la atención de los servicios de metrología y acreditación	Sistema web para el seguimiento de trámites de acreditación	Sistema web que permite a los clientes realizar el seguimiento del estado de los trámites de acreditación.	DTA	0%	60%	40%	0%	0%	0%
Gobierno eficiente	Asesoramiento y capacitación técnica	Asistencia técnica a las Unidades Productivas de los complejos productivos y Empresas Estratégicas	Sistema web de cursos de capacitación interna y externa	Cursos de capacitaciones a distancia en las distintas áreas en las que participa IBMETRO, con emisión de certificados digitales y registros publicados para su verificación	DML, DTA, DMIC, DAF, DGE	0%	40%	45%	15%	0%	0%
Gobierno eficiente	Calidad de servicios públicos	Mejora de la calidad y oportunidad en la atención de los servicios de metrología y acreditación	Sistema de Gestión de la Calidad	Fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad que posee IBMETRO y apoyo a las áreas técnicas y administrativas para la continua evaluación y actualización de los procesos y procedimientos.	DML, DTA, DMIC, DAF, DGE	15%	20%	50%	15%	0%	0%

5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Según la norma establecida actualmente para el Seguimiento y Evaluación, está la Ley Número 777, LEY DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INTEGRAL DEL ESTADO – SPIE, del 21 de enero de 2016; que consta de tres subsistemas, uno de los cuales específicamente indica: Seguimiento y Evaluación Integral de Planes.

El artículo 3 inciso c), de la Ley citada anteriormente, indica se debe realizar el seguimiento y evaluación integral de la planificación, basado en metas, resultados y acciones, contribuyendo con información oportuna para la toma de decisiones de gestión pública.

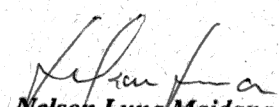
Miembro de:

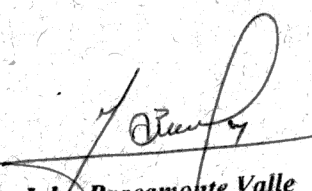


Asimismo, el Artículo 27 define los alcances del Subsistema de Seguimiento y Evaluación Integral de Planes (SEIP), constituidos en lineamientos, metodologías, procedimientos e instrumentos técnicos orientados a sistematizar, analizar y evaluar el cumplimiento de las metas, resultados y acciones de los planes de largo, mediano y corto plazo;

Del mismo modo, el Artículo 30, indica que, para el seguimiento integral a la planificación de largo, mediano y corto plazo, se generarán reportes periódicos y anuales, los cuales determinarán los avances de las metas, resultados y acciones, con una periodicidad instituida por el Órgano Rector del SPIE.

Por tanto, el seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico, se efectuara internamente semestralmente, con el apoyo de las unidades técnicas y administrativas, y anualmente en coordinación con la AGETIC, según su cronograma de seguimiento y evaluaciones.


Nelson Luna Maidana
RESPONSABLE DE SISTEMAS
INSTITUTO BOLIVIANO DE METROLOGÍA
IBMETRO


John Bracamonte Valle
DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO
INSTITUTO BOLIVIANO DE METROLOGÍA
IBMETRO

