

La Paz, 12 de julio de 2018
CAR/SNV/DGE/USP N° 0023/2018



Señor
Nicolas Laguna Quiroga
**DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
AGENCIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN.**

Presente.-

**Ref.: PRESENTACIÓN DEL PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO
ELECTRÓNICO**

De mi consideración:

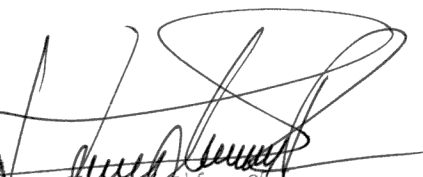
Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención a la nota con CITE AGETIC/NE/1684/2018 de fecha 29 de marzo de 2018, mediante la cual indica el plazo para la presentación del "Plan de Gobierno Electrónico", en el marco del Decreto Supremo N° 3254 del 12 de Julio de 2017.

Al respecto, se adjunta a la presente el "Plan de Gobierno Electrónico" de nuestra institución.

Con este motivo, hago llegar a usted mis más cordiales saludos.



RVC/EQCH
Adjunto: PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN
DE GOBIERNO ELECTRONICO
cc:ARCHIVO



Ronald Gerardo Velasco Chalco
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO a.i.
Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones
SENAVEX

Estado Plurinacional de Bolivia
Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural
Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones
SENAVEX

PLAN
INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE
GOBIERNO ELECTRÓNICO

INTRODUCCION

La acelerada expansión del uso del internet en las actividades del gobierno y los avances que se han producido en la tecnología han reconfigurado la vida de las sociedades en múltiples aspectos. La penetración de las telecomunicaciones, el Internet y los dispositivos móviles, entre varios otros, han transformado la forma en la que los ciudadanos se relacionan entre sí, con el Estado, con las instituciones y personas.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), lograron romper las barreras de comunicación y acceso a la información facilitando y cambiando la forma en la que la información y las ideas fluyen, se comparten y son utilizadas permitiendo un avance en el saber y el conocimiento de las naciones. La evidencia a nivel mundial muestra que las sociedades que más han avanzado en incorporación de las TIC han fortalecido su capacidad para innovar y crear nuevas ideas y conocimientos, que luego dan lugar a nuevos productos, procesos y proyectos que se traducen en mayor eficiencia y bienestar para estos países.

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. Es así que en función al potencial que tienen las TIC para desarrollar la sociedad y la gestión pública a través de mejores procesos internos y servicios públicos más eficientes, es que el Estado Plurinacional de Bolivia ha emprendido el camino de la modernización pública, que se plasma en el presente Plan de Implementación de Gobierno Electrónico. Este documento contiene una serie de acciones y mecanismos, traducidos en programas, proyectos, herramientas a ser desarrollados por nuestra institución hasta e 2025.

El presente documento detalla la misión, la visión, los principios, enfoques, y aspectos generales de la implementación del presente Plan de Gobierno Electrónico. Seguidamente, la Parte I puntualiza algunos aspectos generales del Plan, tales como la normativa relativa al desarrollo del Gobierno Electrónico y el estado de situación de los elementos habilitadores del mismo en el país. Posteriormente, la Parte II aborda la Metodología de Implementación del presente Plan en la que se detallan la forma en la que el plan será implementado y actualizado. En la Parte III se describe el Modelo de Gestión que es el ecosistema de entidades y roles que son necesarios. Las partes IV y V, concerniente a los tres Ejes Estratégicos del Plan (Gobierno Eficiente, Gobierno Soberano y Gobierno abierto y participativo) y los Elementos Transversales (Elementos Tecnológicos y Elementos No Tecnológicos). Finalmente, la Parte V, define la forma en la que se hará seguimiento y será evaluado el plan, así como el presupuesto para la implementación de todas las acciones descritas en este documento.

MISION, VISION Y PRINCIPIOS DEL PLAN

MISIÓN

Transformar la gestión pública de para hacerla un instrumento orientado a las bolivianas y los bolivianos, y un facilitador del Vivir Bien, mediante la modernización y desburocratización de sus servicios y procedimientos, generando inclusión social y fortaleciendo los procesos de transparencia, participación y control social, a través del acceso universal a las TIC.

VISIÓN

Profundizar la revolución e independencia tecnológica y científica del Estado Plurinacional del Bolivia mediante la modernización y desburocratización de su gestión pública por medio del uso generalizado y extendido de las TIC.

LINEAMIENTOS Y PRINCIPIOS DEL PLAN

El Artículo 18 del Reglamento para el Desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación aprobado mediante Decreto Supremo N° 1793 establece como **lineamientos mínimos** del Plan los siguientes:

- a) Posibilitar a la población en general el derecho a acceder, participar y relacionarse de manera eficiente y transparente con las entidades públicas por medios electrónicos, asegurando credibilidad y confianza en el gobierno en línea;
- b) Fortalecer la protección de la información, contenidos y aplicaciones digitales de la población en general, que acceda a la prestación de los servicios en línea;
- c) Establecer las condiciones tecnológicas adecuadas para que la población en general pueda acceder y comunicarse con las entidades públicas y hacer uso de los servicios proporcionados por las mismas, en condiciones de igualdad, indistintamente del hardware o software utilizado, la infraestructura de red, el idioma y la localización geográfica;
- d) Proponer mecanismos para lograr eficiencia en el uso de los recursos tecnológicos de las entidades públicas, además de la interoperabilidad de los sistemas de información y de servicios gubernamentales desarrollados por cada una de ellas, a través de la aplicación y uso de estándares abiertos;
- e) Promover mecanismos de colaboración para generar la integración entre las diferentes entidades públicas que posibiliten ampliar y mejorar el desarrollo conjunto de soluciones y servicios de gobierno en línea, permitiendo una gestión efectiva y de vocación de servicio al público;
- f) Promover la capacitación y formación de los recursos humanos de manera de contribuir al uso y aprovechamiento de los diferentes sistemas y aplicaciones de Gobierno Electrónico a fin de lograr su eficiencia;

- g) Promover el acceso a la información pública a través de sistemas informáticos que permitan a la ciudadanía, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos ejercer los derechos a la participación y control social establecidos en la Constitución Política del Estado y la Ley N° 341;
- h) Fortalecer los mecanismos de participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos en la elaboración de las políticas públicas, mediante el uso del TIC.

PARTE I

ASPECTOS GENERALES

1.1 JUSTIFICACIÓN DE UN PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

El constante crecimiento en el uso de las TIC hace que las personas vivan día a día la transformación tecnológica. El acelerado crecimiento de líneas de telefonía celular y conexiones de Internet, dan cuenta de que Bolivia se ha sumado al tren de la tecnología. Esta transformación ha sido posible, en gran medida, gracias a los esfuerzos que el Estado ha realizado en la última década para mejorar, modernizar y universalizar las telecomunicaciones y la tecnología.

Es así que en los últimos años nuestro país ha incursionado en la tecnología espacial al lanzar su primer satélite boliviano; ha llevado acceso a las telecomunicaciones a miles de poblaciones rurales del país a través de telecentros, y por otro lado ha generado programas de dotaciones de computadores a maestros y alumnos de escuelas públicas. Con ello se alcanzaron múltiples beneficios para la población al estar más conectada, comunicada, informada y participe de los cambios y transformaciones sociales. De igual forma, el sector privado —especialmente la banca y los servicios— ha logrado rápidamente incorporar las TIC en sus procesos.

Estos procesos van transformando el país, en función al avance mundial de las tecnologías de la información y la comunicación, y generan el escenario para la concepción de un nuevo lineamiento para el desarrollo e implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia; No obstante, la estructura institucional del Estado tiende a ser más lenta en la adaptación e incorporación de nuevas tecnologías en comparación con la sociedad y el sector privado. Impedimentos del tipo legal, administrativo y cultural —entre otros— han obstaculizado que los beneficios de la tecnología puedan mejorar y modernizar su relación con la población, alcanzando mayor eficiencia interna en la administración pública.

Por esto, es necesario que el Estado despegue del andamiaje institucional obsoleto producto de la baja incorporación tecnológica. De manera particular, la implementación del Gobierno Electrónico genera un sin número de beneficios que han sido evidentes en otros países de la región y en el resto del mundo. Fundamentalmente, permite mejorar la relación entre Estado y sociedad, mejorar la eficiencia de la administración pública, ampliar los espacios de participación y control social, impulsar la transparencia y promover el desarrollo productivo del sector privado.

Por otro lado, uno de los principios ético-morales de la Constitución Política del Estado (CPE) es el Vivir Bien. La misma plantea como uno de los fines del Estado garantizar la prosperidad, desarrollo, la seguridad y la protección e igual dignidad de las personas. Esto

representa que el Gobierno otorga la máxima importancia al bienestar de sus habitantes. El Estado tiene en el Gobierno Electrónico una herramienta eficaz para poder llevar a la práctica este precepto de nuestra Constitución.

1.2 MARCO NORMATIVO VIGENTE

El marco normativo vigente define las bases para la implementación del Gobierno Electrónico. El mismo, está compuesto por: la CPE, los planes y estrategias nacionales, la normativa relacionada con las TIC, y otras normativas vinculadas con aspectos relevantes al Plan. A continuación se detallan las principales:

BLOQUE	NORMA	DESCRIPCIÓN
I. CONSTITUCIONAL	Constitución Política del Estado (CPE)	El párrafo I del Artículo 20 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. Por otro lado el párrafo II del Artículo 103 estipula que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación. Asimismo el numeral 2 del párrafo II del Artículo 298 establece que es competencia exclusiva del nivel central del Estado, el Régimen general de las comunicaciones y las telecomunicaciones.
II. NORMATIVA TIC	Ley N° 164	El Artículo 75 señala que: I. 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. II. El Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, elaborará los lineamientos para la incorporación del Gobierno Electrónico. Asimismo determina que: Es prioridad nacional la promoción, acceso, uso y apropiación de las TIC para procurar el vivir bien de todas las bolivianas y bolivianos, especialmente para aquellos con menores ingresos y con necesidades especiales. 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.

	Decreto Supremo N° 1793	En su Artículo 16 de que: I. El Ministerio de Planificación del Desarrollo, en coordinación con el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda a través del Viceministerio de Telecomunicaciones, y la ADSIB, es la instancia responsable de elaborar, promover, gestionar y articular el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia, así como su permanente actualización. II. La ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico, estará a cargo de las entidades públicas del Estado. III. El seguimiento a la ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico estará a cargo de la ADSIB en coordinación con cada entidad de la administración pública del Estado. Asimismo el Artículo 17 establece 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.
	Decreto Supremo N° 1874	Incorpora el inciso q) en las atribuciones de la Ministra de Planificación del Desarrollo, señaladas en el Artículo 46 del Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero de 2009 y complementadas por el Artículo 7 del Decreto Supremo N° 0429, de 10 de febrero de 2010, con el siguiente texto: <i>"q) Elaborar en coordinación con las Carteras de Estado e instituciones competentes, el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia y; el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos para los Órganos Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Electoral en todos los niveles del Estado Plurinacional de Bolivia, así como de su permanente actualización."</i> Asimismo incorpora el inciso e) en las atribuciones de la Viceministra(o) de Planificación Estratégica del Estado, establecidas en el Artículo 49 de la misma normativa, con el siguiente texto: <i>"e) Proponer, promover, gestionar y articular el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos y su permanente actualización"</i>

		<i>para los Órganos Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Electoral, en todos los niveles del Estado Plurinacional de Bolivia; en coordinación con las instancias competentes."</i>
III. PLANES	Agenda Patriótica	Tres de sus 13 pilares están relacionados con soberanía tecnológica, transparencia y servicios públicos
	Plan Nacional de Desarrollo	El Capítulo IV en el punto 4.6.2 de Bolivia Productiva del Plan Nacional de Desarrollo señala que el acceso universal a la información, al conocimiento y a la comunicación como bienes públicos es responsabilidad del Estado, quien intervendrá soberanamente en todos aquellos espacios que son de interés social, para promover servicios públicos en condiciones de calidad, continuidad y accesibilidad económica para eliminar la marginación y la exclusión contribuyendo a la posibilidad de Vivir Bien.
V. OTRA NORMATIVA IMPORTANTE	Ley N° 1178 "Administración y Control Gubernamental"	Regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública
	Ley N° 2341 "Ley de Procedimiento Administrativo"	Es la norma que regula la actividad administrativa y el procedimiento administrativo del sector público; Hace efectivo el ejercicio del derecho de petición ante la Administración Pública; regula la impugnación de actuaciones administrativas que afecten derechos subjetivos o intereses legítimos de los administrados
	Decreto Supremo N° 27330 "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.
	Decreto Supremo N° 27113 Reglamento a la Ley No. 2341	El Reglamento se aplica al Órgano Ejecutivo que comprende la administración nacional, las administraciones departamentales y las entidades desconcentradas y descentralizadas.
	Ley N° 31 "Ley Marco de Autonomías y Descentralización"	El punto 1 del numeral I del Artículo 85 establece que el nivel central del Estado tiene como competencia exclusiva el formular y aprobar el régimen general y las políticas de comunicaciones y telecomunicaciones del país, incluyendo las frecuencias electromagnéticas, los servicios de telefonía fija y móvil, radiodifusión, acceso al Internet y demás Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).
	Ley N° 004 "Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas "Marcelo Quiroga Santa Cruz"	Establece mecanismos, y procedimientos destinados a prevenir, investigar, procesar y sancionar actos de corrupción cometidos por servidores públicos y ex servidores públicos, en el ejercicio de sus funciones, y personas naturales o jurídicas que comprometan o afecten recursos del Estado, así como recuperar el patrimonio afectado

		del Estado a través de los órganos jurisdiccionales competentes.
	Ley N° 341 "Ley de Participación y Control Social"	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. Garantizando y promoviendo la Participación y Control Social en la provisión y calidad de los servicios públicos.
	Decreto Supremo N° 27329 "Transparencia y Acceso a la Información"	Procura la transparencia y acceso a la información gubernamental.

PARTE II

METODOLOGIA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

En esta sección se describen los aspectos relativos al alcance, estructura y organización del presente documento.

2.1 ALCANCE DEL PLAN

Como se planteó en las secciones anteriores, el Gobierno Electrónico está llamado a mejorar el relacionamiento entre el Gobierno y el pueblo, buscando un acercamiento de las acciones de este último hacia la población. Resulta evidente que gran parte de los bolivianos y bolivianas se relacionan no únicamente con el Gobierno Central sino también con otras entidades estatales de diferentes órganos y niveles. En las áreas rurales, el relacionamiento con el Estado se produce vía el contacto con las autoridades locales.

El carácter universal que establece la Ley N° 164 del 8 de agosto de 2011 y el Decreto Supremo N° 1793 de 13 noviembre de 2013 en cuanto al uso y aprovechamiento de tecnologías de información y comunicación, hace necesario que la aplicación del presente Plan involucre a todas las Entidades Estatales. De esta forma, el Plan tiene como alcance a toda nuestra entidad ya que conforma parte del gobierno central. Esto tendiente a que todos los usuarios de nuestra entidad puedan beneficiarse de la prestación de los servicios eficientes del Estado a través del uso y aprovechamiento de las TIC.

2.2 ACTUALIZACIÓN DEL PLAN

El presente Plan de Implementación de Gobierno Electrónico **está definido para un horizonte temporal de seis años, es decir, abarca el periodo 2019-2025**. Este es un plazo razonable para trazar objetivos de trabajo que permitan efectivizar el desarrollo de herramientas de Gobierno Electrónico, a la vez de tomar en cuenta el avance y los cambios en la tecnología, que se producen con gran rapidez.

En este contexto, el presente Plan tendrá un proceso de revisión y actualización que será realizada en la Evaluación de Medio Término (definida en la sección 4 de este capítulo: Seguimiento y Evaluación del Plan). Este proceso permitirá ajustar los objetivos, redefinir nuevas necesidades o acciones que mejoren el uso y el aprovechamiento de las herramientas TIC en la gestión pública y en la relación gobierno –población.

2.3 OPERATIVIZACIÓN DEL PLAN

Como se establece en el Decreto Supremo N° 1793, la ejecución del Plan de Gobierno Electrónico estará a cargo de las entidades estatales. La implementación del Gobierno Electrónico en el seno de cada entidad debe venir acompañada de una serie de condiciones y habilitadores que deben ser establecidos por el Gobierno Central.

En la Parte IV correspondiente a Ejes Estratégicos y Parte V correspondiente a Elementos Transversales se definen los mecanismos para desarrollar el Gobierno Electrónico en el Estado a través de objetivos. Para el cumplimiento de estos objetivos, se definen acciones y disposiciones que deben ser llevadas a cabo ya sea por el Estado (a través de las entidades competentes del Sector). Para las *entidades estatales*: a través de directrices para el desarrollo del Gobierno Electrónico de manera interna.

2.4 IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

La implementación del Plan se realizará fundamentalmente por las entidades del Estado. Ahora, reconociendo la heterogeneidad que existe entre entidades, con condiciones y capacidades diferentes para emprender iniciativas de Gobierno Electrónico, se distinguen varios tipos de proyectos a ser llevados adelante en el marco de implementación del Plan. Estos son:

- *Proyectos Estratégicos de Gobierno Electrónico*
Estos son programas que definen herramientas estratégicas de Gobierno Electrónico, comunes y transversales al Estado. En una etapa inicial los proyectos o iniciativas de Gobierno Electrónico serán diseñados e impulsados por el Estado con la finalidad de que luego éstos sean asumidos por las entidades públicas como propios y sean dirigidos según sus condiciones y requerimientos.
- *Proyectos o iniciativas coordinadas entre el Estado y una o más entidades*
En el común interés de las diferentes entidades estatales por desarrollar proyectos o iniciativas de Gobierno Electrónico, existe la posibilidad de desarrollar iniciativas conjuntas de Gobierno Electrónico entre el Estado y una o más entidades en particular.
- *Proyectos o iniciativas de entidades particulares*
En esta categoría, recaen la mayoría de los proyectos de Gobierno Electrónico que se prevé sean implementados en el periodo que abarca el Plan. Cada entidad tiene la posibilidad de emprender proyectos o iniciativas de Gobierno Electrónico de manera independiente en el marco del presente Plan (bajo las directrices propuestas). El Estado, podrá realizar asesoramiento en el diseño e

implementación de estas herramientas según solicitud o necesidad de la entidad que la ejecuta.

- *Proyectos a desarrollarse en el ámbito de entidades territoriales y de carácter inclusivo*

En lo que respecta a la implementación en Entidades Territoriales Autónomas (Gobiernos Autónomos Departamentales y Municipales), se prevé que el Gobierno Electrónico avance de manera paralela al desarrollo de la infraestructura y de condiciones (acceso a equipos, conocimientos y capacidades de uso de TIC). Para esto el Estado planteará diferentes programas, proyectos e iniciativas de Gobierno Electrónico que pueden ser desarrollados de manera coordinada con estos niveles, acordando participación conjunta en cuanto a recursos tecnológicos, económicos y humanos para garantizar que de manera paulatina, todas las poblaciones del país se beneficien del Gobierno Electrónico.

2.5 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN

Según Decreto Supremo N° 1793 la ADSIB realizará el seguimiento y evaluación al Plan de Gobierno Electrónico verificando la efectiva implementación del mismo, además de reajustar y actualizar las acciones y mecanismos que se proponen.

En tal sentido, el seguimiento y la evaluación se centrarán en valorar los insumos, los procesos, los resultados y el impacto del Plan, con una frecuencia determinada y perdurable en el largo plazo. Se monitorearán los Ejes Estratégicos y sus respectivos proyectos (descritos en la Parte IV), los Ejes Transversales (descritos en la Parte V).

La evaluación es un proceso permanente, que será clave para medir el grado de avance y cumplimiento de los objetivos, y metas definidos.

PARTE III

MODELO DE GESTION DEL GOBIERNO ELECTRONICO

El modelo de gestión contempla el desarrollo de estrategias que coadyuven a la puesta en marcha del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico. Las líneas estratégicas descritas en el presente plan serán desarrollados por diversas entidades, y cabe considerar además que todas las entidades públicas en mayor o menor medida realizan actividades de Gobierno Electrónico. A continuación se detalla el modelo de gestión y sus niveles de acción.

3.1 ESTRUCTURA INSTITUCIONAL

En lo concerniente al Gobierno Electrónico, la estructural de Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia, se enmarca en el cumplimiento de los preceptos de Vivir Bien, logrando la armonía y precisión en las labores de las entidades públicas para generar un servicio orientado al ciudadano. El esquema general y visión de Gobierno Electrónico presentado en la Figura No. 1, muestra la interacción de las atribuciones y acciones del Estado para la prestación de servicios y generación de eficiencia en todos los niveles del Estado y su relación con el beneficiario final, la ciudadanía.

El núcleo

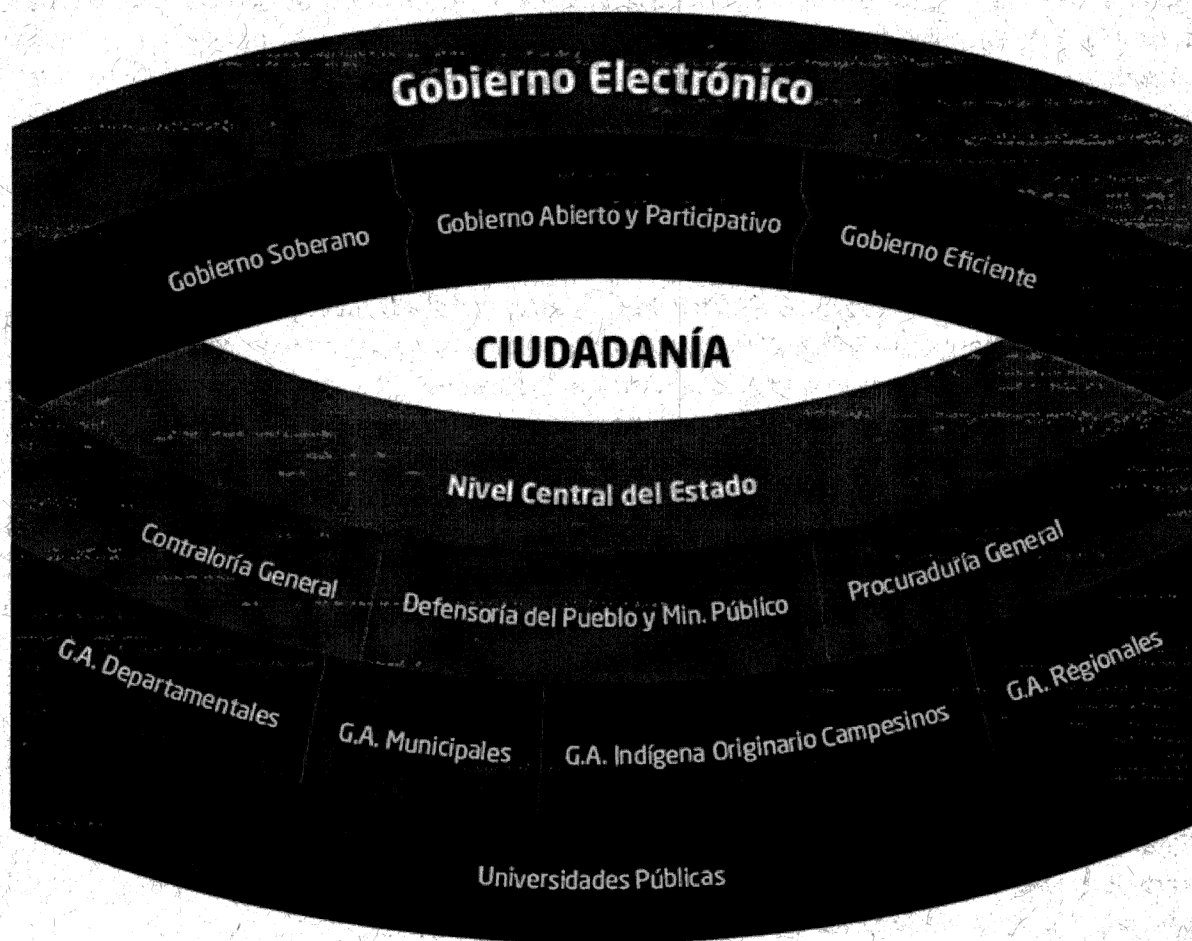
El núcleo del esquema presentado en la Figura No.1 es la Ciudadanía, el foco fundamental de toda acción del Estado a través de los ejes estratégicos, políticas, lineamientos y objetivos enmarcada en una visión integral del Estado hacia un cambio trascendental de la gestión pública nacional y subnacional, y otros ámbitos del Gobierno Electrónico. Es por ello que las políticas de interoperabilidad, simplificación de trámites, transparencia, participación y control social, entre otras, se implementan en busca de la satisfacción de la ciudadanía.

Primer nivel

El primer nivel hace referencia al nivel central del Estado, conformado por los Órganos Legislativo, Ejecutivo, Electoral, Judicial y Tribunal Constitucional Plurinacional fundamentados. El poder público se fundamenta en la independencia, separación, cooperación y coordinación de órganos enmarcados en los sistemas de administración pública y planificación integral del Estado.

Asimismo, el Órgano Ejecutivo está conformado por la presidencia, vicepresidencia y ministerios del Estado con sus entidades descentralizadas, desconcentradas, autárquicas y empresas públicas. Es importante señalar que el Órgano Ejecutivo elabora, propone e implementa políticas, planes y estrategias de Gobierno Electrónico coordinando su implementación en el marco de sus atribuciones.

Es a este nivel que nuestra institución Servicio Nacional de Verificación de Exportaciones – SENAVEREX pertenece ya que somos una entidad desconcentrada del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural.



Segundo nivel

Son las instituciones de control, de defensa de la sociedad y de defensa del Estado. La función de control del Estado es responsabilidad de la Contraloría General del Estado como institución técnica que ejerce la función de control de la administración de las entidades públicas y donde el Estado tenga participación o interés económico. La función de defensa de la sociedad está representada por la Defensoría del Pueblo que velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos; y el Ministerio Público entidad que ejerce la acción penal pública. Finalmente, la función de defensa del Estado corresponde a la Procuraduría General del Estado como institución encargada de defender y precautelar los intereses del Estado.

Tercer nivel

Es representado por las Entidades Territoriales Autónomas (ETA): Gobiernos Autónomos Departamentales, Regionales, Municipales e Indígenas Originarios Campesinos, con lineamientos que serán coordinados en el marco de la política nacional de Gobierno Electrónico y sus competencias. Se fomentará el uso de herramientas TIC para mejorar la gestión pública subnacional estableciendo un Estado con gobiernos subnacionales a través de herramientas TIC centrado en el servicio de la ciudadanía.

Cuarto nivel

Finalmente, el último nivel son las universidades del sistema público en el marco de la autonomía universitaria y libre administración de sus recursos.

3.2 MECANISMOS Y ESPACIOS DE COORDINACION

El modelo de gestión contempla el desarrollo de estrategias que coadyuven a la puesta en vigencia del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico. A continuación se detalla el modelo de gestión y sus niveles de acción y mecanismos y espacios de coordinación establecidos.

El Ministerio de la Presidencia, como Ente Rector de Gobierno Electrónico y de Tecnologías de Información y Comunicación para el sector público del Estado Plurinacional de Bolivia, es el encargado de establecer las políticas, lineamientos y normativa específica para su implementación, seguimiento y control.

La AGETIC es la entidad responsable de elaborar, proponer e implementar políticas, planes y estrategias de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación para las entidades públicas.

El Comité Plurinacional de Tecnologías de Información y Comunicación (COPLUTIC) fue creado por la Ley N° 164 con la finalidad de proponer políticas y planes nacionales de desarrollo del sector de tecnologías de información y comunicación que permitan garantizar el acceso universal a las TIC en el marco de políticas orientadas a alcanzar la soberanía tecnológica, seguridad informática y descolonización del conocimiento en el área de las TIC. Por otra parte, desde ese espacio se promueve un nuevo paradigma cultural tecnológico sustentado en los principios y valores comunitarios.

Los miembros del COPLUTIC son: un (1) representante del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda quien lo preside, un (1) representante del Ministerio de Planificación del Desarrollo, un (1) representante del Ministerio de Comunicación, un (1) representante del Ministerio de Educación y un (1) representante de la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia - ADSIB.

Específicamente en materia de Gobierno Electrónico se crea el Consejo para las Tecnologías de Información y Comunicación del Estado Plurinacional de Bolivia (CTIC-EPB) establecido en el Decreto Supremo N° 2514, como la instancia de coordinación para

la implementación de Gobierno Electrónico y para el uso y desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación. Por tanto, le corresponde formular propuestas de políticas y normativa, presentar programas y proyectos en el ámbito gubernamental a la AGETIC y establecer espacios de participación para la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil e instituciones.

El CTIC-EPB está conformado por representantes de los órganos del Estado, entidades descentralizadas, autárquicas, empresas públicas, autoridades de regulación sectorial; Ministerio Público; Procuraduría General del Estado, las ETA, Defensoría del Pueblo; Universidades Públicas; toda persona jurídica donde el Estado tenga la mayoría de patrimonio; y otras entidades públicas que así lo soliciten.

Finalmente, otro mecanismo de coordinación para la reingeniería de procesos y procedimientos e implementación de tecnologías de información y comunicación para simplificar la realización de trámites son los Comités Interinstitucionales de Simplificación de Trámites. Estos comités están conformados por las entidades públicas y son convocados por la AGETIC en el marco del Decreto Supremo N°2514.

Asimismo, en el marco de la soberanía tecnológica y el manejo de los instrumentos de Gobierno Electrónico, cada entidad pública tiene un responsable de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación para coordinar y llevar adelante acciones en el marco de los lineamientos estratégicos de implementación del Gobierno Electrónico al interior de las entidades públicas.

PARTE IV

EJES ESTRATEGICOS

Con la implementación del Gobierno Electrónico en el Estado busca aprovechar de forma integrada el potencial que las tecnologías ofrecen para mejorar la eficiencia y calidad en la entrega de servicios superando las barreras geográficas, promoviendo mecanismos de participación ciudadana, generando transparencia activa, en función a los intereses y necesidades del pueblo boliviano, y en particular a los empresarios que continuamente están en constante comunicación con nuestra institución.

4.1 GOBIERNO SOBERANO

Hablar de gobierno soberano plantea la necesidad de independencia tecnológica de líneas privativas tanto de software como de hardware, esto se plantea en la agenda 2025 con énfasis "Soberanía digital con identidad propia". Sin duda este no es un proceso sencillo porque involucra una plataforma tecnológica que dé soporte a todo el funcionamiento de las TICs implementadas en la empresa.

Desde el punto de vista del software para lograr una independencia en este ámbito previo se debe llevar a cabo un proceso de Migración hacia software libre e incorporar todo el desarrollo de futuros programas dentro de un enfoque de estándares abiertos.

Al margen de tener el cuidado en el desarrollo de sistemas, la plataforma tecnológica y el proceso de migración a software libre, se debe también acompañar todo este proceso con una capacitación acorde al cambio que se va realizar, así mismo se espera que en las primeras fases el soporte a usuario se incremente considerablemente dada la resistencia al cambio por parte de los usuarios.

Así mismo se debe desarrollar nuevas capacidades investigativas que fortalezcan el proceso como tal no solo desde la Empresa de Apoyo a la Producción sino también desde el gobierno lo cual nos lleva a la búsqueda de espacios de debate o intercambio de experiencias, casos de fracaso y casos de éxito a fin de detectar debilidades y encontrar fortalezas en el proceso de manera temprana y oportuna.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR GOBIERNO SOBERANO?

En el presente documento, **Gobierno Soberano** se entiende como la soberanía que tiene el estado sobre su tecnología basado en las líneas de Infraestructura y conectividad, Investigación, innovación y desarrollo tecnológico, interoperabilidad, ciudadanía digital, y seguridad de la información.

INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD

El SENAVEX, cuenta con una Plataforma Virtual donde el usuario de la empresa, (que en su mayoría son exportadores), realiza sus tramites de RUEX, esta plataforma cuenta con varios módulos de Factuación, de Certificados de Origen, Declaraciones Juradas, modulos que ayudan a administrar la informacion del Exportador y el flujo debe servir para todas las empresas exportadoras de bolivia, que acceden en cualquier momento. Por lo que se necesita de un Datacenter o un servicio de Servidores que soporte este flujo de informacion.

El SENAVEX es una emprsas con presencia a nivel nacional cuenta con 9 regionales, y se hace imperante establecer líneas de comunicación directa entre las regionales para el intercambio de información en sus procesos y controles que se deben realizar, estas líneas de comunicación deben abarcar camaras de vigilancia, telefonía IP, que mejoren las comunicaciones entre las regionales.

INVESTIGACION, INNOVACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Para la implementación y actualización de nuevos módulos se tendrá una fase de preparación e integración de la plataforma tecnológica y las soluciones informáticas, una curva de aprendizaje y adaptación, y un proceso recurrente de soporte y desarrollo de nuevos requerimientos.

Por tanto se deben establecer medios de capacitación, investigación y formas de intercambio de información y experiencias no solo dentro de la empresa sino también con las demás instituciones dado que es un esfuerzo conjunto de todas las entidades del estado Boliviano.

Los sistemas no podran uniformizarse ya que los sistemas utilizados en las instituciones no son genéricas sino más bien su uso es el resultado de un análisis previo que lo considere adecuado para una solución informática, en ese sentido las tecnologías utilizadas serán a medida de cada institución.

INTEROPERABILIDAD

Nuestra institución al igual que otras genera información e implementan diversas soluciones informáticas se requiere en algún momento información que implique obtener datos de más de un sistema, este proceso de interoperabilidad entre sistemas se puede escalar hasta lograr compartir información entre instituciones gubernamentales y es el enfoque perseguido por el estado boliviano, y con esto lograr la mejora de servicios y agilizar los tramites.

Si bien se establecieron canales de comunicación con algunas instituciones que se realcionana con el SENAVEX, se requiere definir una herramienta base para la administracion de este tipo de comunicación, para establecer mas canales de

comunicación que se requieren principalmente con: Aduana, Segip, Fundempresa, Impuestos, ProBolivia, Banco Union y el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural.

SEGURIDAD INFORMATICA Y DE LA INFORMACIÓN

La seguridad Informática y de la información es una responsabilidad de cada empresa, donde deben establecerse mecanismos de seguridad necesarios de modo de brindar seguridad perimetral sobre la infraestructura tecnológica así como políticas y mecanismos que den una salvaguarda a los activos de información y a los datos que estos contengan.

Las medidas preventivas y reactivas y de los sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de datos y de la misma, serán establecidas por nuestra institución en el Plan de Seguridad de la Información.

4.2 GOBIERNO EFICIENTE

Sin duda un punto importante en el cambio tecnológico que se pretende implementar es mejorar los procesos gubernamentales y brindar mejores y más eficientes mecanismos de servicio a la población en general, este fin solo podrá alcanzarse a través de la implementación de nuevos mecanismos que agilicen la burocracia actual y permitan al ciudadano boliviano interactuar con el gobierno desde plataformas tecnológicas diseñadas para este fin, como reflejo inmediato de esta acción se tendrá la realización de trámites de manera digital dejando las actividades presenciales como actividades que se llevarán a cabo solo en caso de requerir algún control estricto del ciudadano que no pueda realizarse de manera remota.

Para cumplir este objetivo es importante la comunicación entre todas las entidades estatales y el intercambio de información, este ya se viene llevando a cabo pero aun no de manera automática por lo que en primera instancia se debe realizar un estudio al interior de cada empresa para analizar la posibilidad y el alcance de la información que puede ser compartida. Como es de suponer en este trabajo conjunto son las empresas estatales las que deben establecer los niveles de restricción a la información que generan así como los niveles de autorización para su uso.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR GOBIERNO EFICIENTE?

En este documento **Gobierno Eficiente** se entiende como la adopción, implementación y aprovechamiento de las TIC en la administración pública con la finalidad de elevar la productividad del Estado, haciendo más eficientes los procesos internos, servicios, trámites e intercambio de información entre entidades públicas, en un ámbito colaborativo y de optimización de recursos.

Se logrará un Gobierno Eficiente en el Estado a través de Modernización y Desburocratización e Interoperabilidad. En estos se plantean propuestas sobre acciones y mecanismos que promoverán la eficiencia e integración de los esfuerzos del Estado y permitirán una mejora sustancial en la provisión de servicios a la población.

GESTION PÚBLICA

Gracias a los procesos de interoperabilidad el brindar y recibir información no solo mejorara y agilizará los procesos internos de la empresa sino ayudara a establecer de manera eficaz un gobierno electrónico orientado a servir a la ciudadanía en su conjunto a través de plataformas orientadas a interactuar con la población en su conjunto. Ya que con estos procesos se lograran optimizar tiempos que por ahora el ciudadano debe realizar, como el traer copias de sus documentos.

Esta línea estratégica debe considerar varios niveles de comunicación con las empresas estatales, la misma estará acompañada en todo momento con mecanismos de seguridad para asegurar la información que se transfiera.

REGISTROS PÚBLICOS

El senavex genera una gran cantidad de documentación, toda esta información es de dominio público, sin embargo existen entidades que requieren periódicamente información como el Viceministerio de Comercio Interno y Exportaciones, que requiere las empresas que se registran y los productos que estos exportan para generar el catalogo de Oferta Exportable, en todo caso siempre existirá instituciones públicas que requiera información, en ese sentido la gestión y administración de toda la información es responsabilidad de cada una de las empresas estatales.

La disponibilidad de los registros públicos debe estar organizada y clasificada en los sistemas de información para que se pueda realizar una revisión o remisión a las instancias correspondientes de manera ágil, en consecuencia es importante contar con el respaldo digital de todos los procesos internos del SENAVEX.

SERVICIOS DE DESARROLLO ECONOMICO

El senavex busca sumarse al desarrollo económico mediante el uso de las TIC en la implementación de procesos que permitan agilizar los flujos económicos y mejorar las capacidades de las economías sociales, mediante el comercio y pagos electrónicos, y el desarrollo de las mismas.

El comercio electrónico y pagos electrónicos impulsarán el desarrollo económico en Bolivia mediante la publicación de sistemas de comercio electrónico, pagos electrónicos y una feria electrónica estatal a la inversa, mismos que agilizarán las transacciones comerciales entre particulares, entre particulares y empresas, y entre el Estado y proveedores. El SENAVEX usara la plataforma de pago electrónico que permita a

empresas, relizar el pago de los servicios que se prestan, de modo que se ofrezca un servicio seguro y eficiente.

CALIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS

La calidad y calidez son principios establecidos por la CPE que rigen a la administración pública; igualmente, el ejercicio del control social a la calidad de los servicios públicos es una de las facultades del pueblo soberano. En este sentido, se implementarán acciones orientadas a facilitar este derecho a la población, a través de las TIC, garantizando servicios públicos adecuados.

El SENAVEX cuenta con Certificación ISO 9001:2008 para los Servicios de Registro RUEX y Emisión de Certificados de Origen para la Oficina Nacional y las Regionales de La Paz, El Alto, Cochabamba y Santa Cruz, esto con la finalidad de tener mejor calidad de Servicios.

4.3 GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO

Este eje estratégico está orientado, a establecer mecanismos de participación ciudadana, no solo sugerencias si no también información nueva o de retroalimentación de algún proceso, en ese sentido es evidente la necesidad de plataformas tecnológicas accesibles desde internet que sean capaces de recoger la información y comunicarse con el sistema correspondiente que pueda procesarla o dar una respuesta si es el caso.

Esto conlleva varios procesos internos no solo en cada institución gubernamental sino también a nivel de estado como tal, sin duda establecer canales de comunicación e intercambio de información entre entidades estatales es un paso esencial para el éxito de este eje estratégico.

Otro punto importante que se debe tomar en cuenta es que si bien las organizaciones estatales son las que generan información desde y hacia la ciudadanía en su conjunto, estas no son las dueñas de la misma, por tanto el resultado de las acciones estatales es un bien colectivo de propiedad de los bolivianos y bolivianas y se debe considerar un bien social que no debe ser monopolizado por ninguna institución ni persona, sin embargo la disponibilidad de la información debe contar con alta seguridad de acceso de modo que la misma este protegida en todo momento.

En este contexto al brindar información a la ciudadanía en todo momento y bajo las políticas de estándares abiertos e interoperabilidad, muchos de los procesos estatales podrán ser visibles por los bolivianos fortaleciendo la transparencia de datos y fomentando el control social.

¿QUÉ SE ENTIENDE POR GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO?

En el presente documento, **Gobierno Abierto y Participativo** se entiende como la aproximación responsable del Estado a la sociedad, donde que el acceso a la información

pública permite transparentar la gestión del Estado y; el acceso a datos abiertos, permite a la población utilizar, reutilizar y redistribuir la información producida por las entidades estatales; buscando incrementar la visibilidad y la confianza en la gestión pública y facilitar el ejercicio efectivo de la población en cuanto a su derecho de acceso a la información.

TRANSPARENCIA Y DATOS ABIERTOS

Uno de los aspectos fundamentales del Gobierno Electrónico es el acceso a la información pública, ya que es un derecho de todas las bolivianas y bolivianos, para ello se debe tomar en cuenta un conjunto de factores que llevarán a mejorar o en algunos casos cambiar totalmente cada proceso, este cambio debe contemplarse desde los datos que se utilizan para generar la información.

Se define como Dato Abierto a aquellos datos que son accesibles, estandarizados y reutilizables que las entidades del sector público u organismos del Estado generan, administran o custodian y que pueden ser obtenidos de forma libre y sin restricciones, con el fin de que los distintos actores puedan utilizarlos.

Al tomar en cuenta este tipo de documentos y los términos y condiciones que implica el uso de datos abiertos, podemos re enfocar los procesos existentes así como los sistemas que le dan respaldo para generar información que pueda servir no solo a la empresa sino también a otras entidades o para el público en general donde se debe disponer de herramientas donde se presenten información.

PARTICIPACION Y CONTROL SOCIAL

La participación y el control social son dos pilares fundamentales de la forma en que se construye y dirige la política del Estado. En este sentido, las TIC pueden coadyuvar a profundizar el ejercicio pleno del derecho de participación y control social de forma individual y colectiva.

El SENADEX cuenta ya con varios mecanismos de comunicación para que el ciudadano pueda realizar seguimiento de trámites, reclamos, sugerencias y solicitud de información, sin embargo se aumentarán canales para la comunicación con el exportador y el ciudadano en general, estos canales por medio de las Tecnologías de Información y Comunicación, para poder registrar información que permita la medición de niveles de satisfacción, potenciales mejoras en función a lo más solicitado.

PARTE V

METAS PERSEGUIDAS

5.1 PLAN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En la institución se está en plena fase de elaboración del plan de Seguridad de la Información, se tiene planificado que para principios de la gestión 2019, ya esté terminado y pueda implementarse las actividades del mismo a partir de esa gestión.

5.2 INTEROPERABILIDAD

El SENADEX, viene trabajando con temas de interoperabilidad, que ya se estableció con el Viceministerio de Comercio Interno al que se les transfiere información de los Exportadores, y también se tiene un buen avance con la Aduana Nacional de Bolivia para compartir información; sin embargo, se necesita realizar la interoperabilidad con muchas instituciones más, por lo que se viene coordinando con la AGETIC, para administrar este tema de manera más eficiente y estándar.

Se pretende tener una interoperabilidad con todas las instituciones de las que se requieren datos, y las que necesitan consumir nuestros datos, que por el momento son: La Aduana Nacional de Bolivia, El Viceministerio de Comercio Interno, ProBolivia, Servicio General de Identificación Personal y Licencias para Conducir, el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, Fundempresa, Impuestos Nacionales, Ministerio de Relaciones Exteriores, y posiblemente otras más.

5.3 MEJORAS DE LOS SISTEMAS INTERNOS

La Plataforma Virtual Vortex contiene ya varios procesos que se realizan con el exportador, ahora existen módulos que están implementando y otros que deben pasar por una reingeniería de procesos ya que con el tema de interoperabilidad, muchos registros se obtendrán directamente de este consumo de servicios.

5.4 AUMENTAR Y MEJORAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

El Senavex habilitará más canales de comunicación usando las TIC, entre las principales tareas estará en como contestar de manera correcta y oportuna a las consultas y participación del ciudadano, definiendo un proceso de transmisión de consultas a los especialistas de cada tema.

5.5 PAGOS ELECTRÓNICOS

Se tiene previsto la implementación en nuestra plataforma Virtual la incorporación de los pagos en electrónico, ya que el exportador por ahora el exportador debe realizar el

deposito en una cuenta bancaria, proceso que se optimizará con este servicio que ya se comenzó a revisar con el Banco Unión.

5.6 INFORMACION DISPONIBLE

Ya que los exportadores, instituciones públicas y privadas y la población en general necesita información relacionadas con las emisiones de certificados de origen, declaraciones juradas y otros servicios, se planteará una herramienta para que el usuario pueda generar la información que necesite, de los periodos que dese.

En resumen tenemos las siguientes metas:

AMBITO DE ACCION	LINEA ESTRATEGICA	META	METAS EN PORCENTAJE						RESPONSABLES
			2018	2019	2020	2021	2022	2023	
GOBIERNO SOBERANO	Seguridad informática y de la información	PLAN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	30	30	40				UNIDAD DE SISTEMAS Y PLANIFICACIÓN
GOBIERNO SOBERANO	Interoperabilidad	INTEROPERABILIDAD	10	20	20	20	20	10	UNIDAD DE SISTEMAS Y PLANIFICACIÓN
GOBIERNO EFICIENTE	Gestión pública Simplificación de trámites	MEJORAS DE LOS SISTEMAS INTERNOS	20	20	20	20	10	10	UNIDAD DE SISTEMAS Y PLANIFICACIÓN
GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO	Participación y control social	AUMENTAR Y MEJORAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN	30	40	30				UNIDAD DE SISTEMAS Y PLANIFICACIÓN
GOBIERNO EFICIENTE	Servicios de desarrollo económico	PAGOS ELECTRÓNICOS		50	50				UNIDAD DE SISTEMAS Y PLANIFICACIÓN
GOBIERNO EFICIENTE	Registros públicos	INFORMACION DISPONIBLE		30	30	30	10		UNIDAD DE SISTEMAS Y PLANIFICACIÓN