

**Cochabamba**

- Av. Simón López N° 1582  
Zona Norte  
Tel. 591 (4) 4114614
- Calle Jordán No. 202  
Zona Centro  
Tel. 591 (4) 4140873
- Av. Guillermo Killman (Apto.)  
Tel. 591 (4) 4120400

**La Paz**

- Av. Camacho N° 1413  
Tel. 591 (2) 2117993
- Av. Claudio Aliaga N° 1367  
Zona Sud San Miguel  
Tel. 591 (2) 2124310
- Héroes del Pacífico Km. 7  
Tel. 591 (2) 2157300

**Santa Cruz**

- Av. Santa Cruz 2do Anillo  
Tel. 591 (3) 3120907
- Prolongación Aroma  
Edif. Casanovas, Local 7  
Tel. 591 (3) 3115139

**Trinidad**

- Calle Sucre casi esquina  
Cipriano Barace s/n  
Tel. 591 (3) 4631488

**Tarija**

- General Trigo N° 327  
Tel. 591 (4) 6111389
- Av. Las Américas c. R. Pabón s/n  
Tel. 591 (4) 6114222

**Sucre**

- Calle Audiencia N° 21  
Tel. 591 (4) 6912325
- Carr. Tarabuco Km. 26  
Tel. 591 (4) 6466600

**Cobija**

- Calle Ernesto Nishikawa N° 50  
Tel. 591 (3) 8424820
- Av. Oscar Escalante s/n  
Tel. 591 (3) 8424821

**Yacuiba**

- Carr. a Santa Cruz Km. 5  
El Palmar Aeropuerto Yacuiba

**Oruro**

- Av. Villarreal (final)  
Tel. 591 (718) 43749
- Calle Potosí entre Sucre y Bolívar  
Tel. 591 (2) 5112473

**Potosí**

- Zona Karachipampa, carr. a Sucre  
Tel. 591 (2) 6263299

**Uyuni**

- Av. Potosí y Calle Sucre  
Tel. 591 (02) 6933674

**Madrid - España**

- Calle Marcelo Usera N° 72 - 28026  
Tel. 34 (91) 4692820
- Apto. Barajas T4

**Buenos Aires - Argentina**

- Calle Cerrito N° 1056  
Tel. (54) 115252-3412

**Salta - Argentina**

- Mitre N° 37  
Edif. El Palacio, Local 24  
Tel. 54 (387) 4211009

**Sao Paulo - Brasil**

- Av. Angeliza 2.491 Piso 10  
Tel. 55 (11) 32589443
- Apto. Av. Helio Smith s/n  
Tel. 55 (11) 24452989

**Miami - EEUU**

- 8725 North West 18Th.  
Terrace Swite 100, 33172  
Doral Florida  
Tel. 1 (305) 5913217



Cochabamba, 13 de Julio 2018  
**OB.GG.NE.1035/2018**

Señor  
Nicolás Laguna Quiroga  
Director General Ejecutivo  
AGENCIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y COMUNICACIÓN - AGETIC  
La Paz.-

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

De mi consideración:

Tengo a bien dirigirme a su autoridad en atención a su nota **AGETIC/NE/1723/2018**, de fecha 02 de Abril 2018, en la que solicita a Boliviana de Aviación presentar el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico en el marco del Decreto Supremo N°3251.

En este sentido, tengo a bien remitir el Plan Institucional de Gobierno Electrónico de Boliviana de Aviación, para fines correspondientes.

Con este particular motivo, saludo a usted con las consideraciones más distinguidas.

  
Ing. Ronald S. Casso Casso  
GERENTE GENERAL  
Empresa Pública Nacional Estratégica  
Boliviana de Aviación - BoA



PLAN INSTITUCIONAL DE  
IMPLEMENTACIÓN DE  
GOBIERNO ELECTRÓNICO

BOLIVIANA DE AVIACION - BOA



## INDICE

|                                                                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>                                                                                   | <b>3</b>  |
| <b>2. BOLIVIANA DE AVIACIÓN - BoA.....</b>                                                                     | <b>4</b>  |
| <b>2.1 Lineamientos Estratégicos .....</b>                                                                     | <b>4</b>  |
| 2.1.1 Misión .....                                                                                             | 4         |
| 2.1.2 Visión.....                                                                                              | 4         |
| 2.1.3 Principios .....                                                                                         | 4         |
| 2.1.4 Valores .....                                                                                            | 4         |
| 2.1.5 Plan Estratégico Empresarial Boliviana de Aviación .....                                                 | 4         |
| <b>3. MARCO NORMATIVO PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO .....</b>                                                   | <b>5</b>  |
| <b>4. EJES Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO ....</b>                                     | <b>7</b>  |
| <b>5. PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL DE BOLIVIANA DE AVIACIÓN .....</b>                            | <b>7</b>  |
| <b>5.1 Objetivo Institucional de Gobierno Electrónico .....</b>                                                | <b>7</b>  |
| 5.1.1 Objetivo General .....                                                                                   | 7         |
| 5.1.2 Objetivos Específicos .....                                                                              | 8         |
| <b>5.2 Líneas Estratégicas del Plan de Gobierno Electrónico de Boliviana de Aviación .....</b>                 | <b>8</b>  |
| 5.2.1 Infraestructura y Conectividad .....                                                                     | 8         |
| 5.2.2 Interoperabilidad .....                                                                                  | 10        |
| 5.2.3 Ciudadanía digital.....                                                                                  | 11        |
| 5.2.4 Seguridad Informática y de la Información.....                                                           | 11        |
| 5.2.5 Gestión Pública .....                                                                                    | 11        |
| 5.2.6 Asesoramiento y Capacitación Técnica.....                                                                | 11        |
| 5.2.7 Servicios de Desarrollo Económico.....                                                                   | 12        |
| 5.2.8 Calidad de Servicios Públicos .....                                                                      | 12        |
| 5.2.9 Transparencia y Datos Abiertos .....                                                                     | 12        |
| <b>6. PROYECTOS ESTRATÉGICOS DEL PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE BOLIVIANA DE AVIACIÓN. ....</b> | <b>13</b> |
| <b>6.1 Gobierno Soberano. ....</b>                                                                             | <b>13</b> |

# PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO - BOLIVIANA DE AVIACIÓN

## 1. INTRODUCCIÓN

La Ley 164 de 08 de Agosto 2011, tiene por objeto establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación, en procura del vivir bien garantizando el derecho humano individual y colectivo a la comunicación, con respeto a la pluralidad económica, social, jurídica, política y cultural de la totalidad de las bolivianas y los bolivianos; en el párrafo I de su Artículo 75, dispone que el nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población. Asimismo, en el Artículo 76, establece que el Estado fijará los mecanismos y condiciones que las Entidades Públicas aplicarán para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, que permitan lograr la prestación de servicios eficientes.

El Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, aprobado mediante Decreto Supremo N° 3251, de fecha 12 de Julio 2017, tiene como objetivo “**Modernizar y Transparentar la gestión pública**”, misma cuenta con tres ejes estratégicos: Gobierno Soberano, Gobierno Eficiente y Gobierno Abierto y Participativo.

En este contexto, en los últimos años las Tecnologías de Información y Comunicaciones, han tenido un significativo progreso y avance, lo cual ha generado un fuerte impacto en los distintos escenarios de las sociedades, pues han contribuido a facilitar la vida cotidiana y han logrado mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de múltiples tipos de procesos. El desarrollo de las tecnologías abre nuevos e interesantes canales tanto para la provisión de servicios a la sociedad, como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos pueden acceder, la transparencia y la mejora de los servicios están convirtiendo el gobierno en línea, en un medio para introducir cambios en el acceso de los ciudadanos a la información.

Boliviana de Aviación, ha identificado dentro sus procesos administrativos, financieros, comerciales y operativos, la aplicación práctica de los lineamientos del Plan de Gobierno Electrónico, por ello ha elaborado un **Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico**, en cumplimiento a la política nacional y en concordancia a los objetivos estratégicos de Boliviana de Aviación (BoA).

Este plan contiene una descripción de las acciones que Boliviana de Aviación tiene previste ejecutar en el periodo comprendido entre las gestiones 2018 – 2020, con el objetivo de hacer más eficientes sus procesos, interoperar de forma efectiva con las instituciones y brindar un mejor servicio e información a sus pasajeros y clientes de carga.

**OBJETIVO GENERAL**

Explotación de servicios de transporte aéreo regular y no regular, interno e internacional, de pasajeros, carga y correo, así como la explotación de cualquier servicio colateral.

**OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Fortalecer la capacidad de gestión de Boliviana de Aviación, con capital humano calificado, cultura organizacional idónea, valores éticos y democrático

Insertar, posesionar y comercializar los servicios de Boliviana de Aviación en el mercado regional, nacional e internacional.

Establecer y difundir un itinerario adecuado a las necesidades del mercado y del usuario con la aplicación de tecnologías de información y comunicación.

Desarrollar el control operacional aéreo a través de tecnologías aeronáuticas para garantizar las operaciones aéreas.

Desarrollar un programa continuo y efectivo de mantenimiento de aeronaves para garantizar sus óptimas condiciones de operatividad.

### 3. MARCO NORMATIVO PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO

La AGETIC es el ente que “se encargará de elaborar, proponer, promover, gestionar, articular y actualizar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico estableciendo políticas, planes y estrategias relacionadas a gobierno electrónico y tecnologías de la información y comunicación que deberá ser coordinado con todas las entidades del sector público.”

Las siguientes son las principales normas que impulsan el desarrollo del Gobierno Electrónico en el Estado:

- a) Ley N° 1178, Administración y Control Gubernamental, de 20 de julio de 1990. Define 8 sistemas para programar y organizar, ejecutar y controlar el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos, que norman la administración de las entidades de gobierno. Estos son sistemas que pueden ser mejorados con gobierno electrónico.
- b) Ley N° 2341, Procedimiento Administrativo, de 23 de abril de 2002.
- c) Decreto Supremo N° 26553, de 19 de marzo de 2002 que establece la creación de la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia.
- d) Decreto Supremo N° 27329, Transparencia y Acceso a la Información, de 31 de enero de 2004.
- e) Decreto Supremo N° 27330, Simplificación de Trámites, de 31 de enero de 2004.
- f) Constitución Política del Estado, febrero de 2009 que instituye las telecomunicaciones como parte de los servicios básicos, constituyendo estos como un derecho fundamental.

#### 4. EJES Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Los 3 ejes estratégicos y las 14 líneas estratégicas del Plan de Gobierno Electrónico, son en contexto el marco referencial para la elaboración del Plan Institucional de Gobierno Electrónico de Boliviana de Aviación, sobre este marco y los lineamientos estratégicos empresariales de BoA se han identificado una serie de Proyectos que permitirán materializar la implementación del Gobierno Electrónico.

Tabla 1. Ejes y Líneas Estratégicas Plan de Gobierno Electrónico

| GOBIERNO SOBERANO                                                                                                                                                                                                                                               | GOBIERNO EFICIENTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | GOBIERNO ABIERTO PARTICIPATIVO                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Infraestructura y conectividad.</li><li>• Investigación, innovación y Desarrollo Tecnológico.</li><li>• Interoperabilidad.</li><li>• Ciudadanía digital.</li><li>• Seguridad Informática y de la Información.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Simplificación de Trámites.</li><li>• Gestión Pública.</li><li>• Asesoramiento y Capacitación Técnica.</li><li>• Registros Públicos.</li><li>• Servicios de Desarrollo Económico.</li><li>• Calidad de Servicios Públicos.</li><li>• Entidades Territoriales Autónomas.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Transparencia y Datos Abiertos.</li><li>• Participación y Control Social.</li></ul> |

#### 5. PLAN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL DE BOLIVIANA DE AVIACIÓN

##### 5.1 Objetivo Institucional de Gobierno Electrónico

##### 5.1.1 Objetivo General

Alineado a la misión, visión y objetivos estratégicos de Boliviana de Aviación, la **Implementación del Gobierno Electrónico Institucional**, está orientado al uso eficiente y adecuado de Tecnologías de Información y Comunicaciones, que permitan coadyuvar a la oferta de un servicio de transporte aéreo seguro y de calidad a sus pasajeros y clientes de carga, fortaleciendo la relación pasajero y BoA, permitiendo una gestión empresarial transparente y comprometida con el pasajero.

- Act1. El Plan de Gobierno Electrónico en términos de Infraestructura y Conectividad, tiene como uno de sus objetivos, la interconexión de los Centro de Procesamiento de Datos (CPD) de las diferentes instituciones públicas, para ello Boliviana de Aviación potenciará y adoptará las mejores prácticas de implementación de CPD, en base a los lineamientos y recomendaciones de los grupos de trabajo de la AGETIC y el cumplimiento de estándares internacionales, esto con el objetivo de garantizar la alta disponibilidad y seguridad de los CPD.
- Act2. En la actualidad Boliviana de Aviación, tiene enlaces de **Internet y MPLS**, con diferentes proveedores de Internet locales, una vez se definan los anillos de la red de fibra contemplada en el Plan de Gobierno Electrónico, Boliviana de Aviación evaluará la factibilidad técnica para integrarse a la red de instituciones públicas a través de su actual infraestructura de conectividad, esto con el fin de garantizar la interoperabilidad entre las instituciones públicas y Boliviana de Aviación.
- Act3. Cuando exista un interés común de intercambio de información e interoperabilidad entre entidades públicas y Boliviana de Aviación, se realizará la interconexión de los CPD. La interoperabilidad será posible dentro el marco de las regulaciones aeronáuticas y de aviación civil a las cuales está suscrita Boliviana de Aviación.
- Act4. A efectos de interoperabilidad e intercambio de información, Boliviana de Aviación, desarrollará e implementará un **Bus de Servicio (Middleware)**, el cual estará alojado dentro su infraestructura, considerando todas las medidas de seguridad, de autenticación, integridad, autorización y seguridad de la información. La implementación del Bus de Servicios, se realizará utilizando tecnologías vigentes y de estándares abiertos.
- Act5. Boliviana de Aviación definirá un Framework de estándar abierto para implementar el concepto de **Nube Privada** y sus servicios. La definición del Framework a utilizar deberá ser compatible con los Frameworks de otras instituciones públicas.
- Act6. Boliviana de Aviación implementará en su CPD, el servicio de Nube Privada en su modalidad de **Plataforma como Servicio (PaaS)** y esquema de Containers, este servicio permitirá garantizar alta disponibilidad de servicio, cuando otras instituciones accedan a información publicada por Boliviana de Aviación.
- Act7. Boliviana de Aviación implementará en su CPD, el servicio de Nube Privada como **Infraestructura como Servicio (IaaS)** y **Software como Servicio (SaaS)** para alojar ciertos sistemas desarrollados por BoA y que pueden ser utilizados por otras instituciones del Estado.

### **5.2.3 Ciudadanía digital**

En base a los lineamientos establecidos para este tema Boliviana de Aviación a identifica las siguientes actividades para coadyuvar en la implementación de una Ciudadanía Digital.

- Act17. Procesos de Devolución de Boletos en Línea.
- Act18. Boliviana de Aviación publicará y actualizará su información sobre sus servicios en el Portal de Trámites del Estado, facilitando así el acceso a esta información al ciudadano.

### **5.2.4 Seguridad Informática y de la Información**

En términos de seguridad de la información y con el objetivo de mantener la integridad, confidencialidad y disponibilidad de información mediante mecanismos y/o políticas de seguridad, Boliviana de Aviación ha identificado las siguientes acciones a realizar para cumplir con esta línea estratégica:

- Act19. Elaboración del Plan Institucional de seguridad de la Información (PSI).
- Act20. Certificación PCI Compliant para seguridad de medios de Pago en Línea.
- Act21. Boliviana de Aviación implementará el uso de Firma Digital en su ERP-BOA, Planes de Vuelo, Itinerarios, Tarifas para garantizar la integridad de los documentos, reducir costos y tiempos en los procesos Administrativos y de operaciones.

### **5.2.5 Gestión Pública**

Con el fin de optimizar la Gestión Pública y la interrelación con el sistema de gestión pública del estado (SIGEP), se trabajará en una integración:

- Act22. Con la integración entre el Sistema SIGEP del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y el ERP de BoA, se garantizará que toda la información Financiera de Boliviana de Aviación este en línea en el SIGEP.

### **5.2.6 Asesoramiento y Capacitación Técnica**

En base a lo establecido para este lineamiento Boliviana de Aviación ha identificado un catálogo de acciones para cumplir y aportar con esta línea estratégica.

- Act23. Boliviana de Aviación planificará cursos recurrentes en el uso de herramientas libres para su personal, garantizando así que su personal tenga el conocimiento requerido y acorde a los cambios tecnológicos que conlleva el Gobierno Electrónico.

## **6. PROYECTOS ESTRATÉGICOS DEL PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DE BOLIVIANA DE AVIACIÓN.**

### **6.1 Gobierno Soberano.**

#### **6.1.1 Infraestructura y conectividad**

##### **6.1.1.1 Proyecto "Conexión a la Red de Datos de Entidades Públicas"**

- **Objetivo**  
Interconectar las diferentes oficinas y data center de Boliviana de Aviación a la red estatal de datos para mejorar aspectos como latencias, capacidad y costos.
- **Alcance**  
Conectar las oficinas y Data Center de Boliviana de Aviación a la Red Estatal de Datos.
- **Tiempo Estimado de Implementación**  
El proyecto iniciará el 2019 y avanzará progresivamente al crecimiento de la Red Estatal de Datos.
- **Área Responsable**  
Departamento de Telecomunicaciones e Informática
- **Resultados Esperados**  
Integración de Boliviana de Aviación a la Red Estatal de Datos que le permita interoperar con las entidades públicas del estado.

##### **6.1.1.2 Proyecto "Implementación de Centro de Procesamiento de Datos (CPD) Tier II"**

- **Objetivo**  
El objetivo del Data Center es alojar a toda la infraestructura tecnológica (hardware, software), garantizando:
  - ✓ La continuidad operativa y la conectividad.
  - ✓ La seguridad de los datos y Operaciones.
  - ✓ La escalabilidad para crecer con tranquilidad.
- **Alcance**  
Este proyecto solo abarca del CPD central de Boliviana de Aviación.
- **Tiempo Estimado de Implementación**  
El proyecto empezará el 2020, sujeto a la disponibilidad de ambiente físico.
- **Área Responsable**  
Departamento de Telecomunicación e Informática.
- **Resultados Esperados**  
Disponer de un Data Center según topología TIER II actualizable a TIER III.

#### 6.1.2.3 Proyecto “Integración SABSA”

- **Objetivo**  
Envío de manifiesto de pasajeros, itinerarios, matriculas de aeronave en línea y conciliaciones automáticas de tasas A7.
- **Alcance**  
Esta integración solo contempla información del pasajero que Boliviana de Aviación puede dar sin contraponer regulaciones de protección de datos que regulan a la aeronáutica.
- **Tiempo Estimado de Implementación**  
Este proyecto comenzará el 2018.
- **Área Responsable**  
Gerencia Operaciones, Gerencia Administrativa Financiera y Departamento de Telecomunicaciones e Informática.
- **Resultados Esperados**
  - Envío de información en línea de manifiestos de pasajeros.
  - Reducción en los tiempos de conciliación del tas A7.

#### 6.1.2.4 Proyecto “Integración DGAC”

- **Objetivo**
  - Remisión y aprobación de itinerarios en línea reduciendo los tiempos actuales que conllevan.
  - Garantizar en cualquier momento el acceso estadísticas de transporte de pasajeros y carga que recurrentemente solicita la DGAC.
- **Alcance**  
Esta integración no contempla información específica del pasajero (datos personales).
- **Tiempo Estimado de Implementación**  
Este proyecto comenzará el 2018.
- **Área Responsable**  
Gerencia de Operaciones, Gerencia Comercial y Departamento de Telecomunicaciones e Informática.
- **Resultados Esperados**
  - Reducción en los tiempos de aprobación de itinerarios.
  - La DGAC acceda a información estadística actualizada cuando así lo requiera.

#### **6.1.2.7 Proyecto: Proyecto de integración con Impuestos Nacionales**

- **Objetivo**

- Implementación de un middleware específico para la integración con Impuestos Nacionales.
- Facturación Electrónica en línea.
- Remisión de la facturación de boletos aéreos, AWB (carga) y otros documentos aéreos mediante servicios Web en periodos que se definan.

- **Alcance.**

La facturación de boletos aéreos, AWB (carga) y otros documentos aéreos no será en línea por la peculiaridad que tienen los mismos.

- **Tiempo Estimado de Implementación.**

Este proyecto comenzará el 2019 y se estima que se concluirá el mismo año.

- **Área Responsable.**

Gerencia Administrativa Financiera y Departamento de Telecomunicaciones e Informática.

- **Resultados Esperados.**

- Envío de libro de ventas en línea.

#### **6.1.3 Ciudadanía Digital.**

##### **6.1.3.1 Proyecto: Proyecto de implementación de devoluciones en línea (e-commerce).**

- **Objetivo.**

- Automatizar los procesos de devolución de pasajes.
- Reducir tiempos en los procesos de devolución.

- **Alcance.**

Solo abarcará a procesos de devolución dentro de Bolivia.

- **Tiempo Estimado de Implementación.**

Este proyecto comenzará el 2018 y se estima su conclusión el 2020.

- **Área Responsable.**

Gerencia Comercial y Departamento de Telecomunicaciones e Informática.

- **Resultados Esperados.**

El pasajero generará su devolución en línea.

#### **6.1.4.3 Proyecto “Certificación PCI Compliant (e-commerce)”**

- **Objetivo**  
Seguridad en la captura de información de los medios de pago del pasajero.
- **Alcance**  
Plataforma de E-commerce de Boliviana de Aviación.
- **Tiempo Estimado de Implementación**  
Este proyecto comenzará el 2019 y se estima que se concluirá el mismo año.
- **Área Responsable.**  
Gerencia Comercial y Departamento de Telecomunicaciones e Informática.
- **Resultados Esperados.**  
Transacciones seguras para medios de pago en la plataforma de E-commerce de Boliviana de Aviación.

#### **6.1.4.4 Proyecto “Implementación de firma electrónica”**

- **Objetivo**  
Implementación de la firma digital en los Sistemas de Boliviana de Aviación que generen documentación.
- **Alcance**  
Inicialmente se implementará en el ERP-BOA, Planes de Vuelo, Itinerarios.
- **Tiempo Estimado de Implementación**  
El proyecto empezará el 2018 y se estima concluir el 2019.
- **Área Responsable**  
Gerencia de Administrativa Financiera, Gerencia de Operaciones, Departamento de Telecomunicaciones e Informática.
- **Resultados Esperados**  
Garantizar mayor seguridad e integridad de los documentos que se generen por los Sistemas de Boliviana de Aviación.

### **6.2.3 Calidad de Servicios Públicos.**

#### **6.2.3.1 Proyecto “Implementación de Atención Multicanal Pasajeros”**

- **Objetivo**  
Implementación de chat de atención a pasajeros en nuestras diferentes plataformas de e-commerce (Página Web, Loyalty, Portal de Agencias No IATA, etc).
- **Alcance**  
Inicialmente se integrara este chat de atención a nuestra Página Web.
- **Tiempo Estimado de Implementación**  
Este proyecto se iniciará el 2018 y terminara el 2019
- **Área Responsable**  
Gerencia Comercial y Departamento de Telecomunicaciones e Informática.
- **Resultados Esperados.**  
Mejora en la atención al pasajero.

A manera de resumen se ha elaborado una matriz con la relación de proyectos y su planificación, que permitirá a Boliviana de Aviación, la implementación del Gobierno Electrónico Institucional, la matriz se detalla en el Anexo A del presente documento.

## **7. CONCLUSIONES**

- El Plan de Gobierno Electrónico elaborado, presenta una lista de objetivos y proyectos debidamente alineados con los Ejes estratégicos y líneas estratégicas que propone el Estado.
- Los objetivos específicos propuestos para el presente plan, están orientados a lograr su viabilidad y obtener los resultados esperados para los desafíos planteados.
- Los proyectos formulados se encuentran articulados en base a una planificación que tiene un horizonte de 3 años, tomando en cuenta las dependencias y orden de precedencia que resulta ser más factible para su implementación, seguimiento y evaluación. A excepción de los proyectos de Migración de Software Libre y Plan de seguridad de la Información, que tiene un horizonte hasta el 2025.
- Se ha formulado una serie de proyectos clave de la institución en relación al Gobierno Electrónico, donde cobra una relevancia especial el fortalecimiento de la gestión de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC), cuyos proyectos deberán ser impulsados de manera conveniente.

# ANEXO A: MATRIZ DE PROYECTOS – PLAN DE IMPLEMENTACIÓN GOBIERNO ELECTRÓNICO DE BOLIVIANA DE AVIACIÓN

| N° | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS GOBIERNO ELECTRÓNICO                                                                       | GOBIERNO SOBERANO              |                    |                    |                                           |                 | GOBIERNO EFICIENTE                   |                                   |                               |                                | GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO | Tiempo de implementación |      |      |      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|--------------------------|------|------|------|
|    |                                                                                                                   | Infraestructura y conectividad | Inter operabilidad | Ciudadanía Digital | Seguridad Informática y de la Información | Gestión Pública | Asesoramiento o Capacitación Técnica | Servicios de Desarrollo Económico | Calidad de Servicios Públicos | Transparencia y Datos Abiertos |                                  | 2018                     | 2019 | 2020 | 2021 |
| 1  | Proyecto de Conexión a la Red de Datos de Entidades Publicas                                                      | X                              |                    |                    | X                                         |                 |                                      |                                   |                               |                                |                                  |                          |      |      |      |
| 2  | Proyecto de Implementación de Centro de Procesamiento de Datos (CPD) Tier 2.                                      | X                              |                    |                    | X                                         |                 | X                                    |                                   | X                             |                                |                                  |                          |      |      |      |
| 3  | Proyecto de implementación de un middleware para interoperabilidad con Instituciones Publicas                     |                                | X                  | X                  |                                           | X               |                                      |                                   | X                             | X                              |                                  |                          |      |      |      |
| 4  | Proyecto de implementación de una _Nube privada (PaaS, SaaS, IaaS)                                                | X                              |                    |                    | X                                         |                 | X                                    |                                   | X                             |                                |                                  |                          |      |      |      |
| 5  | Proyecto Integración SABSA (manifiesto de pasajeros, itinerarios, matrícula de aeronave, liquidación tasas A7)    |                                | X                  |                    |                                           |                 |                                      |                                   |                               | X                              |                                  |                          |      |      |      |
| 6  | Proyecto Integración DGAC (aprobación de itinerarios, estadísticas de transporte de pasajeros y carga)            |                                | X                  |                    |                                           |                 |                                      |                                   |                               | X                              |                                  |                          |      |      |      |
| 7  | Proyecto de integración ATT(aprobación tarifas, integración con Sistema MI Reclamo)                               |                                | X                  |                    |                                           |                 |                                      |                                   |                               | X                              |                                  |                          |      |      |      |
| 8  | Proyecto de Integración con el Ministerio de Economía y Finanzas (generación de comprobantes c-31 y c21 en línea) |                                | X                  |                    |                                           |                 |                                      |                                   |                               | X                              |                                  |                          |      |      |      |
| 9  | Proyecto de integración con Impuestos Nacionales (facturación en Línea)                                           |                                |                    |                    |                                           |                 |                                      |                                   |                               |                                |                                  |                          |      |      |      |
| 10 | Proyecto de implementación de devoluciones en línea (e-commerce)                                                  |                                |                    |                    |                                           | X               |                                      | X                                 |                               |                                |                                  |                          |      |      |      |
| 11 | Proyecto de Elaboración del Plan Institucional de Seguridad de la Información.                                    |                                |                    |                    | X                                         |                 |                                      |                                   |                               |                                |                                  |                          |      |      |      |
| 12 | Proyecto de certificación ISO27001                                                                                |                                |                    |                    | X                                         |                 | X                                    |                                   |                               |                                |                                  |                          |      |      |      |
| 13 | Proyecto Certificación PCI Compliant(e-commerce)                                                                  |                                |                    |                    | X                                         |                 |                                      |                                   |                               |                                |                                  |                          |      |      |      |
| 14 | Proyecto de implementación de firma electrónica                                                                   |                                |                    |                    | X                                         |                 | X                                    |                                   |                               | X                              |                                  |                          |      |      |      |
| 15 | Proyecto de Integración Banco Unión y Banco Nacional( agencias no IATA pago con cuentas bancarias)                |                                |                    |                    |                                           | X               |                                      | X                                 | X                             |                                |                                  |                          |      |      |      |
| 16 | Proyecto de implementación de Kiosco                                                                              | X                              |                    |                    |                                           |                 |                                      | X                                 |                               |                                |                                  |                          |      |      |      |
| 17 | Proyecto de implementación de Atención Multicanal (pasajeros)                                                     |                                |                    | X                  |                                           | X               |                                      |                                   |                               | X                              |                                  |                          |      |      |      |