

**Comité Plurinacional de  
Tecnologías de la Información y Comunicación  
COPLUTIC**

**Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y  
Comunicación  
AGETIC**

**PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO  
ELECTRÓNICO  
2017 – 2025**

**Documento revisado y corregido  
por el COPLUTIC y la AGETIC**

**LA PAZ – BOLIVIA  
JULIO, 2017**

## **INDICE.**

### INTRODUCCIÓN

#### I. ASPECTOS GENERALES

1.1. Antecedentes

1.2. Justificación

#### II. MARCO GENERAL

2.1. Agenda Patriótica del Bicentenario 2025

2.2. Gobierno Electrónico

2.3. Ámbitos de acción

2.3.1. Gobierno Soberano

2.3.2. Gobierno Eficiente

2.3.3. Gobierno Abierto y Participativo

#### III. MARCO NORMATIVO

4.1. Visión integral de implementación

4.2. Mecanismos y espacios de coordinación

#### V. OBJETIVOS

5.1. Misión

5.2. Visión

5.3. Objetivos Generales

5.4. Objetivos Específicos

#### VI. EJES ESTRATÉGICOS

EJE 1. Gobierno Soberano

Línea estratégica 1. Infraestructura y conectividad

Línea estratégica 2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico

Línea estratégica 3. Interoperabilidad

Línea estratégica 4. Ciudadanía digital

Línea estratégica 5. Seguridad informática y de la información

## EJE 2. Gobierno Eficiente

Línea estratégica 6. Simplificación de trámites

Línea estratégica 7. Gestión pública

Línea estratégica 8. Asesoramiento y capacitación técnica

Línea estratégica 9. Registros públicos

Línea estratégica 10. Servicios de desarrollo económico

10.1. Comercio y pagos electrónicos

10.2. Empresa digital

Línea estratégica 11. Calidad de los Servicios Públicos

Línea estratégica 12. Entidades territoriales autónomas

## EJE 3. Gobierno Abierto y Participativo

Línea estratégica 13. Transparencia y datos abiertos

Línea estratégica 14. Participación y control social

## VII. ROLES

## VIII. METAS

## IX. CRONOGRAMA

## X. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

## SIGLAS

AGETIC	Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación.
ADSIB	Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información para Bolivia.
CPE	Constitución Política del Estado.
COPLUTIC	Comité Plurinacional de Tecnologías de Información y Comunicación.
CTIC-EPB	Consejo para las Tecnologías de Información y Comunicación del Estado Plurinacional de Bolivia.
EGPP	Escuela de Gestión Pública Plurinacional.
ETIC	Estrategia Nacional Tecnologías de la Información y Comunicación para el Desarrollo.
ETA	Entidad Territorial Autónoma.
MOPSV	Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
SPIE	Sistema de Planificación Integral del Estado.
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación.

## 1. INTRODUCCIÓN

Los cambios políticos, sociales y económicos que ha vivido el país desde el inicio del proceso de cambio liderado por el Presidente Evo Morales, como los retos que afronta en el futuro, plantean la necesidad de transformar la manera que el Estado se relaciona con la tecnología y, en particular, con las tecnologías de la información y comunicación. El Estado Plurinacional de Bolivia requiere construir una sólida estructura para el desarrollo de Gobierno Electrónico hacia un futuro marcado por la acelerada evolución de las tecnologías de la información y comunicación y la consolidación de la visión social, política y económica de la Constitución Política del Estado y la Agenda Patriótica 2025. Este horizonte nos plantea una sociedad en que el acceso a la tecnología y a internet, entre otras herramientas, constituye un derecho fundamental de las ciudadanas y ciudadanos. Asimismo, el Estado debe ser capaz de generar capacidades institucionales para la innovación, investigación y desarrollo de tecnologías relacionadas con Gobierno Electrónico. El despliegue de herramientas informáticas debe conformar un todo coherente e interconectado, capaz de hacer más eficientes los servicios y acciones estatales, y que resulte en interfaces de interacción simples e intuitivas para la ciudadanía. Pero, Gobierno Electrónico implica también, en el paradigma del Estado Plurinacional de Bolivia, desarrollo económico, impulso a la producción, articulación y fomento del mercado interno, fundamentalmente, aunque también de las exportaciones. Finalmente, el Estado debe ser capaz de articular el vigoroso escenario de participación y control social del proceso de cambio, ejercido por las organizaciones sociales y la ciudadanía, con las facilidades que pueden proporcionar las tecnologías de la información y comunicación, en el marco de la gestión participativa, la transparencia y el acceso de la población a los datos e información de las entidades públicas. Este giro necesario en la relación del Estado con la tecnologías de la información y comunicación marcará un cambio trascendental en la manera en que ha operado la administración pública hasta hace algunos años y cómo lo hará hacia adelante.

En este sentido, el presente plan busca en primer término actualizar la situación del país en Gobierno Electrónico con relación a la región y el mundo. En segundo lugar, plantea generar productos innovadores para establecer las condiciones en este ámbito que permitan afrontar el horizonte de la Constitución Política del Estado y la Agenda Patriótica 2025. Y, finalmente, plantea un cambio de paradigma en la relación entre el Estado, la ciudadanía y las tecnologías de la información y comunicación. Posicionando al Estado como un actor fundamental en la concepción, desarrollo y operación de dichas tecnologías, en tanto motor de diversos procesos sociales y económicos. En este sentido, un conjunto de acciones coherentes y articuladas descritas en los tres ejes estratégicos centrales dotarán al país de las condiciones iniciales para transformar las bases en que se desarrollan y relacionan el Estado y las tecnologías de la información y comunicación.

El primer eje, Gobierno Soberano, ronda en torno a la soberanía tecnológica y las condiciones necesarias para alcanzar este objetivo en el ámbito del Gobierno Electrónico,

desde la concepción de la infraestructura tecnológica necesaria para el Estado, pasando por los esquemas de interoperabilidad, la formación de capacidades e innovación, investigación y desarrollo, integración de la ciudadanía al Gobierno Electrónico, hasta la seguridad informática y su gestión. El segundo eje, Gobierno Eficiente, versa sobre cómo lograr mayor eficiencia en la gestión pública, a partir de un agresivo programa de reingeniería de procesos y procedimientos y simplificación de trámites, orientado fundamentalmente a fortalecer la calidad de los servicios que presta el Estado a las ciudadanas y ciudadanos. De igual forma, se enfoca en la dinamización y generación de nuevas oportunidades en el campo económico, a partir de la implementación de tecnologías de información y comunicación, en consonancia con la concepción del Estado como actor fundamental del desarrollo. El tercer eje, Gobierno Abierto y Participativo, busca consolidar y dinamizar diversos aspectos de la vida social, a través del acceso a los datos e información pública y la promoción de la participación y control social.

En conjunto, el presente plan establece las condiciones para la implementación de Gobierno Electrónico en el Estado para los siguientes años y una sólida base para el largo plazo, rumbo al bicentenario de la independencia.

## **I. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1. 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 el ámbito de la planificación y en la implementación de tecnologías de la información y comunicación resaltan la Estrategia Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación para el Desarrollo (ETIC) en 2005 y los esfuerzos realizados para la articulación de una Agenda Digital por parte de entidades públicas algunas veces y por la ciudadanía, en otras. Sin embargo, las iniciativas han sido dispersas y han quedado obsoletas debido a la construcción del Estado y al impulso social que transforma la estructura económica, social y política del país.

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

### **1.2. Justificación**

Tanto el progreso del proceso revolucionario que transforma el país, como el avance mundial de las tecnologías de la información y la comunicación y su aplicación a la gestión pública, generan el escenario para la concepción de un nuevo lineamiento para el desarrollo e implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia. El Estado ha transformado en los últimos 10 años la infraestructura de las telecomunicaciones del país bajo la premisa constitucional de que las telecomunicaciones son un derecho fundamental de las bolivianas y bolivianos.

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

Otro aspecto evidente es la carencia de una estrategia general de tecnologías de la información y comunicación que guíe el proceso de adopción de este tipo de tecnología en el marco general de desarrollo del Estado. Si bien cada entidad pública ha generado

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

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

## **II. MARCO GENERAL**

### **2.1. Agenda Patriótica del Bicentenario 2025**

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 y en tanto directriz general para el accionar de toda la administración pública, la misma contempla varios aspectos que constituyen el marco referencial para el presente plan. En este sentido, tres puntos de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 resultan fundamentales para Gobierno Electrónico.

En primer término, el punto segundo de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 establece la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía. 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 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, políticas y normativa para

avanzar hacia estas metas y mejorar las condiciones del Gobierno Electrónico, constituyéndose en la infraestructura gubernamental y en un lineamiento estratégico del mismo.

En segundo lugar, el punto cuarto de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 establece como meta la soberanía tecnológica. 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 en el campo científico y tecnológico y la producción 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 constituye 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 en la innovación, investigación y desarrollo.

Finalmente, el punto onceavo de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, comprende la soberanía y transparencia en la gestión pública, bajo los principios del no robar, no mentir y no ser flojo. Evidentemente, la construcción de una administración pública soberana pasa necesariamente por la honestidad y esfuerzo de los servidores públicos. Esto permite alcanzar transparencia y eficiencia en la gestión del bien común. De igual manera, la generación de mecanismos que permitan o mejoren los procesos de participación y control social, coadyuvan a la construcción de una administración pública soberana y transparente, 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. En este documento, se exponen diversas estrategias que permitirán hacer más eficiente y transparente la gestión pública, como también fomentar y facilitar los procesos de participación y control social para la construcción de un Estado soberano capaz de administrar el bien común. Asimismo, se plantea que bajo las herramientas y soluciones de Gobierno Electrónico se logre una mayor interrelación entre los gobiernos subnacionales y el nivel central del Estado.

Bajo el horizonte de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, el presente documento busca la articulación virtuosa de los postulados de los puntos segundo, cuarto y onceavo

de la misma, para alcanzar un Gobierno Electrónico soberano, eficiente, transparente, integral y complementario, que esté a la altura de los retos del proceso revolucionario que vive Bolivia y coadyuve a alcanzar los objetivos centrales del país en cuanto a la mejora de las condiciones de vida y el desarrollo económico de la patria.

## **2.2. Gobierno Electrónico**

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. Por tanto, para el Estado Plurinacional, Gobierno Electrónico implica relaciones humanas y no meramente conexiones digitales, que crean la ilusión de un gobierno digital que fetichiza las relaciones sociales reales de gobierno. Así, 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.

La primera noción descrita ha derivado en definiciones más precisas respecto a Gobierno Electrónico, como el uso de tecnologías de la información y comunicación como mecanismo para mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios que presta el sector público. Acá consideramos, sin embargo, que el Gobierno Electrónico no puede limitarse a la implementación de tecnologías para incrementar la eficiencia y efectividad de los servicios, sino que debe comprender una visión más amplia con respecto al ejercicio del gobierno y su relación con la tecnología. Evidentemente, es un imperativo prestar mejores y más eficientes servicios a la población desde la administración pública. Sin embargo, debe considerarse el horizonte más amplio de los objetivos sociales y económicos del Estado Plurinacional y el ejercicio del gobierno como mecanismo para alcanzar las aspiraciones y reivindicaciones sociales del pueblo boliviano. En este sentido, el Gobierno Electrónico además de mejorar la relación entre la administración pública y los ciudadanos y las operaciones internas de las entidades públicas, debe enmarcarse en los objetivos políticos globales del proceso de cambio.

En este sentido y bajo el contexto del proceso de cambio y la Constitución Política del Estado, el Estado debe tener un rol protagónico en el desarrollo económico promoviendo las iniciativas económicas (privadas, cooperativas y comunitarias), desarrollando emprendimientos estatales orientados a la transformación de la matriz productiva del país, industrializando los recursos naturales de las bolivianas y bolivianos y generando nuevas iniciativas que permitan al país un mayor desarrollo y bienestar. Bajo este contexto jurídico y político, la noción de Gobierno Electrónico para el país debe comprender la implementación de tecnologías para el desarrollo productivo del país, con la participación protagónica de las empresas estratégicas del Estado.

Siguiendo los preceptos políticos y normativos de la Constitución Política del Estado que plantea que las telecomunicaciones, por tanto el Internet, son un derecho fundamental de las bolivianas y bolivianos, al igual que el agua, la electricidad, etc., el Gobierno Electrónico debe ser capaz de transformar la práctica comercial de las telecomunicaciones en general y el Internet en particular, acorde a la política desplegada para el conjunto de los servicios públicos de modo que sea posible la universalización de la cobertura, al mismo tiempo que se facilita el acceso a los sectores de menores recursos. Debe también enfocarse en hacer accesibles los servicios de Gobierno Electrónico, en todas las dimensiones explícitas en este documento, para todas las ciudadanas y ciudadanos.

De igual forma, la transformación de las prácticas de gobierno: "Gobernar obedeciendo al pueblo", en palabras del Presidente Evo Morales, significa que la participación y control social plasmados en la Constitución Política del Estado y la Ley de Participación y Control Social no pueden ceñirse a un conjunto de intercambios de datos digitales sino a la efectiva participación de la sociedad y los sectores sociales en el proceso de gestión del bien común, no como agente externo interesado sino como parte central en la definición de las políticas públicas y su implementación. Sin duda, el Gobierno Electrónico puede generar diversas iniciativas para fortalecer las relaciones entre las entidades públicas, organizaciones sociales y la ciudadanía en general. Es fundamental, en este campo, que el Gobierno Electrónico permita transparentar y poner a disposición de la población datos e información bajo licencias que la conviertan en un bien colectivo disponible para todos, al mismo tiempo que fomenten procesos de innovación e investigación en diversos campos.

Todo este proceso, no obstante resulta incompleto e inerte si no se funda el marco general de la soberanía tecnológica y descolonización del conocimiento. Por tanto, el Gobierno Electrónico no puede concentrarse simplemente en la implementación de TIC para diversos propósitos, sino también en incorporar el proceso social de su producción, lo que implica investigación, innovación y desarrollo, a la par de formación de capacidades. Se trata, entonces, que el Estado y las entidades públicas en interacción con la sociedad boliviana, sean capaces de producir el conocimiento y la tecnología que van a formar parte de las relaciones sociales complejas que configuran las prácticas de gobierno y de gestión del bien común. En este marco, es inconcebible el Gobierno Electrónico sin la implementación de software libre y el ecosistema inherente al mismo, que permita al Estado ejercer el efectivo control soberano sobre la tecnología que utiliza, como también la formación de profesionales y servidores públicos que apropien la tecnología y aprovechen la posibilidad de conocer los procedimientos y técnicas que permiten operar las tecnologías libres y avanzar en los campos de la innovación e investigación, participando de un diálogo intercultural con comunidades científicas en el ámbito de las TIC y colaborar con las mismas.

Es así que para el Estado el Gobierno Electrónico constituye el conjunto de relaciones sociales y actividades que se enmarcan en la producción e implementación de

tecnologías relacionadas con las prácticas, técnicas y tecnologías de gobierno y gestión colectiva del bien común, en busca del vivir bien. La orientación de estas relaciones y la producción y uso de tecnología está conducida por la vida como eje central, la vida de la madre tierra y de los seres humanos, la libertad y la igualdad.

## **2.3. Ámbitos de acción**

### **2.3.1. Gobierno Soberano**

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

En este sentido, es fundamental la articulación entre la implementación de software libre y estándares abiertos con el presente plan. El Gobierno Electrónico sin software libre es un Gobierno Electrónico tecnológicamente dependiente, conceptual y técnicamente colonizado. El Estado se concibe como independiente, digno y soberano, al tiempo que el proyecto social revolucionario de Bolivia es anti-capitalista, anti-imperialista y anti-colonial. En este sentido, se impone el uso, investigación y desarrollo de tecnología libre, tecnología sobre la que el Estado puede tener el control, conocer sus procesos, mecanismos y técnicas de desarrollo y funcionamiento sin que esto impida el diálogo intercultural con el mundo y el aprovechamiento de la tecnología existente. El software libre, en este sentido, constituye el ámbito ideal de desarrollo e implementación de herramientas de Gobierno Electrónico, ya que el código está disponible, junto con los derechos necesarios para su aprovechamiento, apropiación y formación de capacidades.

Obviamente, el uso de software libre no implica por sí mismo la formación de capacidades, por tanto, el Gobierno Soberano implica la generación de un ecosistema completo para la capacitación profesional, el desenvolvimiento de procesos de innovación, investigación y desarrollo de software libre bajo plataformas igualmente libres, tanto en las entidades públicas como en la sociedad boliviana, en articulación e interdependencia entre los planes de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos y de Gobierno Electrónico.

### **2.3.2. Gobierno Eficiente**

Para el Estado, en el marco de la política de Gobierno Electrónico, Gobierno Eficiente representa un proceso sostenido que busca servir a la población con la mayor celeridad, el mejor trato y acorde a sus expectativas. En este contexto, una gestión pública eficiente representa un objetivo que requiere una transformación radical al interior de las entidades públicas, un cambio en la lógica y técnica gubernativa que permita una reingeniería de

procesos, de la cultura organizacional de las entidades, que enfoque el trabajo al servicio al pueblo. Al mismo tiempo, significa la generación de herramientas que permitan a las autoridades tomar decisiones con la mejor información y bajo el marco de la planificación integral del desarrollo del Estado.

En este sentido, este ámbito de acción representa un conjunto de medidas que van más allá de la simple adopción de tecnologías de la información y comunicación en la administración pública, sino un cambio de sentido en la práctica de gestión, que busque un cambio cualitativo que comprenda la generación de un sentido de servicio, un enfoque en la atención acorde a la pluralidad cultural y social de Bolivia, una conciencia colaborativa y colectiva en la gestión de los bienes públicos del país. Esto implica romper con la práctica "burocrática" prevaleciente que prioriza procesos y procedimientos técnico - legales innecesarios por sobre el servicio y la atención que el Estado debe brindar a la ciudadanía. De igual forma, implica una racionalidad de la administración estatal planificada, ordenada, participativa y orientada a satisfacer las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos.

Sin duda, en este ámbito, las tecnologías de la información y la comunicación pueden resultar una herramienta fundamental, sin embargo, si no están acompañadas de un proceso más amplio se trata simplemente de la informatización perversa de la "burocracia" existente. La informática sin duda puede acortar tiempos y facilitar procesos, sin embargo no va a reorientar por sí misma la lógica con que se construyen los procedimientos de gestión pública, realización de trámites, la toma de decisiones, etc. Esos son procesos humanos que el presente plan comprende para generar una verdadera transformación en la gestión pública.

Al mismo tiempo, la noción de Gobierno Eficiente, incluye una visión integral de lo social, económico y político, que implica la incorporación del Estado como parte del aparato productivo, como actor central en el proceso de desarrollo económico y que permite procesos de redistribución y reasignación de la riqueza en busca del bien colectivo y común. Comprende también una política de servicios a la ciudadanía en el ámbito social, como la educación, salud, justicia y cultura en los tres niveles del Estado. Incluye, en fin, todos los ámbitos de desarrollo social que permiten un parámetro mínimo de igualdad entre las ciudadanas y ciudadanos del país, en lo económico, lo social y lo cultural. La integralidad y complementariedad del Estado sólo es posible a partir de la intervención efectiva del Estado en la generación de desarrollo económico y, a partir de él, de condiciones sociales de igualdad para la población.

En este sentido, forman parte integral e indivisible de la soberanía del pueblo y del Estado las empresas públicas, cuyo objetivo central es el bien común y no la ganancia. Son fundamentales también la salud, educación, justicia y el empleo, como derechos fundamentales de las bolivianas y bolivianos. Las tecnologías de la información y comunicación son, en todos estos aspectos, herramientas que pueden ayudar a consolidar cada uno de estos sectores, como servicios colectivos, facilitar todas las

actividades de gestión, como también hacer efectivo el ejercicio de los derechos constitucionales y legales de las ciudadanas y ciudadanos con respecto a cada una de las condiciones necesarias para alcanzar niveles mínimos de igualdad para el vivir bien.

### **2.3.3. Gobierno Abierto y Participativo**

Por Gobierno Abierto y Participativo deben comprenderse un conjunto de elementos que facilitan el acceso a la información pública, la participación y el control social. Sin embargo, es fundamental concebir, en primera instancia, la gestión del bien común como un hecho colectivo del que participan las organizaciones sociales, pueblos indígenas originarios campesinos y la ciudadanía en general. El Estado Plurinacional no puede comprenderse sin la activa dirección del pueblo organizado, del debate e intercambio en el proceso de planificación 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 tanto, el hecho público no debe ser únicamente la información producida por la administración estatal, más bien el proceso mismo de construcción de esa información.

Otro aspecto importante a considerar en este ámbito es la distribución de datos e información pública. Debe comprenderse que el resultado de las acciones estatales son bienes colectivos de propiedad de las bolivianas y bolivianos. Esto significa que el resultado de la gestión pública no es propiedad de entidades o funcionarios ni bienes de la “burocracia”, sino por el contrario son bienes sociales. En el caso de los datos e información, ni las entidades y menos los servidores públicos, pueden poseer el monopolio sobre su propiedad. Hacer que los datos e información estatal se publiquen y estén disponibles para la ciudadanía es posible sólo a través del uso de tecnologías de la información y comunicación, por lo que el rol del Gobierno Electrónico en este aspecto resulta fundamental para alcanzar los objetivos centrales respecto a la gestión y uso colectivo de los bienes públicos. Para esto es necesario establecer no sólo los mecanismos informáticos para el acceso a datos e información, sino también el marco de derechos bajo los cuales se accede a los mismos en el contexto del desarrollo de licencias de publicación.

En este contexto, bajo la participación activa de la sociedad en los procesos de planificación y gestión y la colectivización de la propiedad de los datos e información de la administración pública, se fomentan vigorosos procesos de innovación e investigación, que generan resultados superiores a los que puede sostener el Estado por sí mismo. La colectivización de los procesos de planificación - gestión y de la propiedad de los datos e información pública generan un escenario de innovación social, que supera con creces las perspectivas y horizontes de la burocracia estatal.

### **III. 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. Transparenta la gestión pública y el apropiado manejo de los recursos públicos del Estado. Garantiza y promueve la Participación y Control Social en la provisión y calidad de los servicios públicos.

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

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

El Decreto Supremo N° 2514 de 9 de septiembre de 2015 crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), como entidad descentralizada, bajo tuición del Ministerio de la Presidencia. El mismo decreto determina que: es función de la AGETIC: “Elaborar, proponer, promover, gestionar, articular y actualizar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 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.

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

#### **IV. MODELO DE GESTIÓN**

El modelo de gestión contempla el desarrollo de estrategias que coadyuvan 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, dada la transversalidad de la temática. A continuación se detalla el modelo de gestión y sus niveles de acción.

#### **4.1. Visión integral de implementación**

La visión estratégica y 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.

##### **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.

**Figura No. 1 Esquema general y visión de Gobierno Electrónico**



Fuente: elaboración propia

## **4.2. Mecanismos y espacios de coordinación**

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.

## **V. OBJETIVOS**

### **5.1. Misión**

Generar las condiciones humanas y tecnológicas para el desarrollo a largo plazo del Gobierno Electrónico en las entidades públicas, orientado a la permanente mejora de los servicios que prestan a las bolivianas y bolivianos, como a fortalecer los procesos individuales y colectivos de participación y control social.

### **5.2. Visión**

El Estado Plurinacional de Bolivia consolida la soberanía tecnológica en el ámbito del Gobierno Electrónico con la implementación de un modelo fundado en las necesidades y activa participación de las ciudadanas y ciudadanos en el horizonte político de la Revolución Democrática y Cultural.

### **5.3. Objetivos Generales**

El Decreto Supremo N°1793 establece los siguientes objetivos generales para la implementación de Gobierno Electrónico:

I) Modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de la actividad administrativa en los procesos internos del Gobierno, 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.

#### **5.4. Objetivos Específicos**

De acuerdo a la visión integral de Gobierno Electrónico del Estado Plurinacional de Bolivia, los objetivos específicos son los siguientes:

- Fortalecer las bases de desarrollo de Gobierno Electrónico en las entidades públicas, consolidando la infraestructura, seguridad y flujos de información, en interrelación con los procesos de investigación e innovación.
- Desarrollar una gestión pública integrada y eficiente, orientada a la atención a la ciudadanía, a través de la implementación de herramientas de Gobierno Electrónico.
- Coadyuvar al desarrollo productivo del país, promoviendo la implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en ámbitos productivos, financieros y comerciales.
- Facilitar el acceso a información y datos de las entidades públicas, mediante herramientas de Gobierno Electrónico, para promover la transparencia, control social y la interacción con la ciudadanía.
- Generar mecanismos digitales de interacción, participación y control social, entre el Estado y la ciudadanía, para fomentar la democracia participativa.

## VI. EJES ESTRATÉGICOS

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 ha delimitado tres ejes estratégicos y 14 líneas estratégicas. Los ejes estratégicos son: a) Gobierno Soberano, b) Gobierno Eficiente y c) Gobierno Abierto y Participativo.

**Cuadro No. 1 Ejes Estratégicos y Líneas Estratégicas**

<b>Ejes Estratégicos</b>	<b>Líneas Estratégicas</b>
Gobierno Soberano	1. Infraestructura y conectividad
	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico
	3. Interoperabilidad
	4. Ciudadanía digital
	5. Seguridad informática y de la información
Gobierno Eficiente	6. Simplificación de trámites
	7. Gestión pública
	8. Asesoramiento y capacitación técnica
	9. Registros públicos
	10. Servicios de desarrollo económico
	11. Calidad de servicios públicos
	12. Entidades territoriales autónomas
Gobierno Abierto y Participativo	13. Transparencia y datos abiertos
	14. Participación y control social

Fuente: elaboración propia

### **EJE 1. Gobierno Soberano**

#### **Línea estratégica 1. Infraestructura y conectividad**

##### **Objetivo**

El objetivo de esta línea estratégica es contar con una infraestructura soberana de red y centros de datos que integre de manera eficiente las comunicaciones, servicios informáticos y almacenamiento de información de las entidades públicas a nivel nacional y facilitar el acceso a medios tecnológicos y servicios de Gobierno Electrónico de manera asequible a toda la población.

## **Descripción**

Las operaciones y acciones estatales dependen cada vez más de las tecnologías de la información y comunicación, con el fin de mejorar su eficiencia y confiabilidad. Para conseguir estos objetivos, se requiere asegurar condiciones mínimas de la infraestructura subyacente que soporte las acciones de Gobierno Electrónico por parte del Estado. Esta infraestructura estratégica y fundamental contará en 2025 con un conjunto de centros de datos interconectados entre sí y con las entidades públicas a través de una red estatal de datos.

La red estatal conectará entidades públicas del nivel central del Estado, entidades territoriales autónomas, universidades, centros de investigación, centros educativos y centros de salud, entre otros, en la medida en que vaya desarrollándose y tenga la capacidad de transportar datos a altas velocidades. Igualmente, estará sujeta a niveles de calidad, disponibilidad y seguridad. Las fases están planeadas de la siguiente manera y podrán desarrollarse en paralelo, en la medida en que sea posible interconectar las distintas entidades:

- Primera fase: Entidades del gobierno central y órganos del Estado.
- Segunda fase: Entidades de todos los órganos del Estado a Nivel Nacional.
- Tercera fase: Gobiernos Sub-Nacionales.
- Cuarta fase: Otras Entidades.

La red estatal se integrará con otras redes, en particular mediante la conexión al Punto de Intercambio de Tráfico – PIT con el fin de fomentar el tráfico local, mejorando los aspectos de latencia, capacidad y costos. Por otra parte, con el fin de economizar recursos, proveer servicios de Gobierno Electrónico de mejor calidad y asegurar el control del Estado sobre su propia información, se implementarán y/o interconectarán centros de datos administrados por el Estado, siguiendo los lineamientos de soberanía tecnológica y uso eficiente de recursos del Estado. Esta infraestructura proveerá los servicios de computación en la nube requeridos por las entidades conectadas a la red estatal.

Finalmente, para tener éxito, las acciones de Gobierno Electrónico requieren que la población, así como el sector productivo, cuenten con una conectividad suficiente hacia los servicios que provee el Estado. Se propondrán mecanismos, normativos y técnicos, para mejorar la conectividad y facilitar el acceso a servicios de Gobierno Electrónico a la ciudadanía, como ser acceso gratuito a páginas web, viabilizar redes comunitarias a través de frecuencias libres y el desarrollo de estrategias para ampliar el servicio de acceso a internet.

## **Resultados**

- Una red estatal de datos.

- Centros de datos interconectados que provean servicios de computación en la nube soberana.
- Mecanismos y estrategias de mejora del acceso al servicio de Internet para Gobierno Electrónico a la ciudadanía.

## **Línea estratégica 2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico**

### **Objetivo**

Crear capacidades y procesos de innovación, investigación y desarrollo, para generar de manera soberana el conocimiento y la tecnología específicos necesarios para sustentar la gestión pública y otras acciones de Gobierno Electrónico y apoyo al sector productivo en el Estado.

### **Descripción**

El desarrollo de una política de Gobierno Electrónico a largo plazo que pueda cumplir con los lineamientos de soberanía tecnológica y de desarrollo de una economía del conocimiento, implica necesariamente la generación en el Estado de capacidades de investigación, innovación y desarrollo de herramientas de Gobierno Electrónico.

Para este fin, se promoverá la Innovación, Investigación y Desarrollo de Tecnologías de la Información y la Comunicación en las entidades públicas, en relación con las iniciativas del CTIC-EPB, el sector productivo, en particular el estatal y el sector académico. Se desarrollarán igualmente tareas de análisis y diagnóstico sobre Gobierno Electrónico y tecnologías de información y comunicación en el Estado.

Por otro lado, se promoverá la innovación e investigación en entidades privadas, sociales, comunitarias y académicas, a través de políticas y mecanismos de fomento como la generación y transferencia de conocimiento, con el fin de ampliar la base de profesionales y entidades productivas del sector de tecnologías, que puedan responder a la demanda interna y externa y caminar hacia la economía del conocimiento.

### **Resultados**

- Políticas de promoción y desarrollo de procesos de Innovación, Investigación y Desarrollo de TIC en entidades públicas.
- Políticas de fomento de la innovación, investigación y generación y transferencia de conocimiento.

## **Línea estratégica 3. Interoperabilidad**

### **Objetivo**

Establecer la infraestructura y los mecanismos técnicos y legales necesarios para asegurar el intercambio de datos e información dentro del Estado y con la ciudadanía.

## **Descripción**

La interoperabilidad en tanto línea estratégica de acción, demarca la necesidad de intercomunicación y generación de mecanismos para compartir datos e información entre las entidades públicas y con la población. La interoperabilidad es un componente esencial para la gestión eficiente de la información, en la cual las entidades productoras crean, actualizan y comprueban la calidad de los datos de su tuición, mientras que, a través de la interoperabilidad, las otras entidades acceden de manera veloz a estas fuentes de datos, y de esta forma pueden estar seguras de manejar datos confiables, actualizados, auténticos y de calidad.

En el marco del CTIC-EPB, las entidades elaborarán, propondrán y aprobarán estándares abiertos de interoperabilidad, a nivel de los protocolos de red y de intercambio de datos para garantizar la interoperabilidad técnica y el flujo seguro de datos, como a nivel del formato y codificación de la información para alcanzar la interoperabilidad semántica. Los estándares adoptados, así como los servicios de interoperabilidad de las entidades productoras y/o distribuidoras de datos, serán publicados en un catálogo de interoperabilidad.

Las entidades productoras de datos tienen la obligación de proveer un servicio de interoperabilidad, especificando el marco legal aplicable y las condiciones técnicas de uso para su publicación en el catálogo de interoperabilidad. Las entidades deberán buscar la mayor simplicidad, estabilidad y disponibilidad de sus servicios de interoperabilidad.

Con el fin de mejorar el sistema de interoperabilidad en el Estado, se establecerá por lo menos una plataforma de interoperabilidad, con el objetivo de facilitar la relación entre entidades productoras de datos y las entidades que accederán a ellos, proveyendo a nivel técnico capacidad y disponibilidad de los servicios de interoperabilidad, y a nivel legal una simplificación de los trámites de autorización de acceso.

## **Resultados**

- Marco técnico y legal de interoperabilidad
- Catálogo de interoperabilidad
- Plataforma técnica de interoperabilidad

### **Línea estratégica 4. Ciudadanía digital**

#### **Objetivo**

Implementar una plataforma de Ciudadanía Digital para facilitar la autenticación e interacción de usuarios con los servicios digitales del Estado, de manera segura y confiable.

## **Descripción**

Esta plataforma permitirá autenticar a los ciudadanos y ciudadanas, con base en tecnologías confiables y mecanismos de interoperabilidad. De este modo se centralizará el servicio de autenticación de las personas en su relación con el Estado, pudiendo establecer la autenticidad de las comunicaciones con las ciudadanas y ciudadanos.

Mediante esta plataforma, el ciudadano podrá realizar la gestión de trámites, interactuar con el Estado con distintos fines y acceder a un buzón digital, que contendrá documentos e información personal que la persona requiera. La ciudadanía digital se convertirá en la plataforma de interacción entre los ciudadanos y las entidades públicas en sus relaciones cotidianas, facilitando la realización de trámites en línea, como la participación y control social, a través de medios digitales. Servirá también para que el Estado preste servicios digitales a la población, los cuales se desarrollarán conforme a la evolución de las TIC.

## **Resultados**

- Una plataforma de ciudadanía digital que interopera con distintos servicios electrónicos del Estado.

## **Línea estratégica 5. Seguridad informática y de la información**

### **Objetivo**

Desarrollar capacidades institucionales, normativas y herramientas que permitan accionar operaciones preventivas y reactivas ante la ocurrencia de incidentes informáticos, prácticas orientadas a la seguridad de la información en las entidades públicas y la generación de conocimientos para la reducción de riesgos en incidentes informáticos.

### **Descripción**

Ante los riesgos y vulnerabilidades a los que se encuentran expuestos los sistemas de información es fundamental generar mecanismos de seguridad que permitan mantener la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los servicios y la información en los mismos, estableciendo políticas de gestión y prevención de incidentes informáticos, evaluando la seguridad de los sistemas de información y promoviendo el desarrollo de prácticas de seguridad de la información en las entidades públicas y la sociedad en general. El Centro de gestión de incidentes informáticos – CGII dependiente de la AGETIC está a cargo de elaborar estas políticas.

Adicionalmente, a través del CTIC-EPB, se desarrollarán y adoptarán estándares consensuados en materia de seguridad informática y de la información para las entidades públicas. Finalmente, las entidades públicas elaborarán y presentarán su Plan Institucional de Seguridad de la Información, conforme al Decreto Supremo N° 2514.

## **Resultados**

- Estándares para la gestión y prevención de incidentes informáticos y seguridad de la información elaborados e implementados.
- Centro de Gestión de Incidentes Informáticos – CGII atendiendo a las entidades públicas en temas de seguridad informática y de la información.
- Planes Institucionales de Seguridad de la Información de las entidades públicas presentados y en vigencia.

## **EJE 2. Gobierno Eficiente**

### **Línea estratégica 6. Simplificación de trámites**

#### **Objetivo**

Simplificar para la ciudadanía la realización de trámites, a través de la reingeniería de los procesos y procedimientos internos de las entidades públicas, y del uso de herramientas de Gobierno Electrónico, bajo los principios de calidad, eficiencia y transparencia, con la finalidad de reducir los costos, tiempos y pasos.

#### **Descripción**

La simplificación de trámites debe estar orientada siempre hacia los ciudadanos; sobre esta base desarrollará acciones orientadas a mejorar la eficiencia y eficacia del Estado a través de la simplificación de procesos y procedimientos, haciéndolos más ágiles y sencillos e implementando tecnologías de la información y comunicación que permitan prestar un servicio más eficiente y de mejor calidad a la población.

La simplificación de trámites, procesos y procedimientos se realizará a través de su relevamiento, análisis y sistematización, seguido por un rediseño del mapa de trámites, la reingeniería de procesos y procedimientos, con cada entidad responsable, y la coordinación interinstitucional para la implementación de los nuevos trámites, procesos, procedimientos y tecnologías de la información y comunicación con la correspondiente compatibilización normativa.

Se establecerá un portal único de trámites en línea, donde la ciudadanía podrá acceder a toda la información necesaria antes de iniciar un trámite, en la cual podrá seguir el avance del mismo, y según corresponda podrá realizar toda o parte del mismo trámite en línea. La presente línea estratégica se desarrollará conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 2514. Cada entidad pública es responsable de la simplificación de los trámites inherente a la misma.

## **Resultados**

- Trámites, procesos y procedimientos de entidades públicas han sido simplificados.
- Un portal único de trámites en línea.

## **Línea estratégica 7. Gestión pública**

### **Objetivo**

Organizar la información de planificación y gestión del Estado a través de sistemas informáticos que interoperen entre sí, con el fin de asegurar el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos y de monitorear la ejecución de los planes y programas.

### **Descripción**

A través del Sistema de Gestión Pública (SIGEP), el Estado gestionará la información y procesos administrativos y financieros de las entidades públicas, en el marco de una gestión eficiente y transparente, permitiendo, además, la generación de información pertinente para la adecuada toma de decisiones.

La Plataforma Integrada de Planificación (PIP-SPIE) dará la posibilidad de generar información oportuna, confiable, en línea y en tiempo real sobre la planificación del Estado, mientras que la Plataforma de Información del Sistema de Planificación Integral del Estado (INFO-SPIE) permitirá informar, tomar decisiones y aportar en el seguimiento y evaluación del PDES como un instrumento de planificación y coordinación informada de políticas y programas. En este sentido, estas plataformas interoperarán con el SIGEP para acceder a la información de gestión confiable y actualizada. Ambos sistemas deberán orientarse a la interoperabilidad e integración, entre sí y con los sistemas de las entidades públicas para incrementar la eficiencia y utilidad de las herramientas informáticas.

### **Resultados**

- Sistemas de planificación y gestión pública implementados satisfactoriamente conforme a las políticas y lineamientos de Gobierno Electrónico.
- Sistemas de gestión y planificación del Estado integrados entre sí.

## **Línea estratégica 8. Asesoramiento y capacitación técnica**

### **Objetivo**

Brindar capacitación y asesoramiento técnico y legal a los servidores públicos de las entidades públicas en todos los niveles del Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia para el diseño, desarrollo e implementación de proyectos de Gobierno Electrónico, acorde a los lineamientos del presente plan.

### **Descripción**

Se brindará asesoramiento técnico y legal en todos los niveles del Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia para la implementación del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, así como para la generación de proyectos de Gobierno Electrónico no previstos en el presente plan y que coadyuven al ejercicio de los derechos ciudadanos consagrados en la Constitución Política del Estado y las leyes.

Se desarrollarán programas de capacitación orientados a los funcionarios y funcionarias de las entidades públicas, en temas de planificación e implementación de proyectos de Gobierno Electrónico, seguridad de la información, interoperabilidad, entre otros.

## **Resultados**

- Asesoramiento técnico y legal a las unidades de Gobierno Electrónico y/o similares de las entidades públicas efectuado.
- Programas de capacitación para servidores públicos realizados.

## **Línea estratégica 9. Registros públicos**

### **Objetivo**

Asegurar que el Estado disponga de información actualizada, de calidad y estructurada en un modelo general de datos estatales de manera que los diversos sistemas puedan interoperar entre sí para dar servicios más eficientes a la población.

### **Descripción**

En el marco de los servicios que garantiza la Constitución Política del Estado, las entidades públicas elaboran y mantienen registros de algunos datos de los individuos y de organizaciones para proveer servicios eficientes, continuos y seguros. Estos registros son diversos y existen para la verificación y control de las actividades diarias que realiza la población con el Estado. Los mismos constituyen una valiosa fuente de información, que puede ser actualizada en tiempo real y desplegar acciones de prevención, reacción inmediata, como permitir la planificación, adecuada toma de decisiones y formulación de políticas públicas.

En este sentido los registros públicos constituyen un valioso activo de información del Estado, que mediante el uso de tecnologías de información y comunicación, puede convertirse en una herramienta de gestión del bien colectivo. Para que esto sea posible es necesario conectar los centros de registro y atención, consolidar bases de datos, procesar información pertinente y desarrollar sistemas de información que permitan generar reportes útiles y oportunos.

Todos los registros administrativos requieren cumplir con algunos principios tales como: estar actualizados, ser interoperables, cumplir con estándares de seguridad para preservar la confidencialidad de los datos.

## **Resultados**

- Integración de registros administrativos sectoriales actualizados, estructurados, accesibles según estándares de interoperabilidad y seguridad.

- Sistemas de información de registros administrativos sectoriales implementados.

### **Línea estratégica 10. Servicios de desarrollo económico**

El Estado se fundamenta en la participación activa y vigorosa del mismo en la economía, en este sentido, se busca promover el 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 y comunitarias en su integración en la economía plural. Para el cumplimiento de este objetivo se busca apoyar a las unidades económicas productivas facilitando el comercio y pago electrónico y el desarrollo de las mismas.

#### **10.1. Comercio y pagos electrónicos**

##### **Objetivo**

Ofrecer a la ciudadanía y el Estado mecanismos de comercio y pago electrónicos a través de plataformas digitales para dinamizar y articular la economía nacional.

##### **Descripción**

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 Estado establecerá una plataforma de comercio electrónico que permita a empresas, entidades y particulares ponerse en contacto y realizar transacciones de bienes y servicios, como también los lineamientos para el registro de operadores de comercio en la misma, de modo que se ofrezca un servicio seguro y eficiente para el comprador. El intercambio de bienes será realizado en su componente logístico por los operadores postales, con la posibilidad de hacer seguimiento en línea a la entrega.

A través del servicio de pago electrónico, se podrán realizar transacciones en línea de montos menores entre particulares, con empresas y con entidades públicas, con el objetivo de facilitar las relaciones comerciales y el pago de servicios al Estado por parte de los ciudadanos a través de la plataforma de ciudadanía digital.

Con el mismo fin, promover el comercio electrónico, el Estado establecerá una plataforma de compras estatales. Esta feria a la inversa permitirá a las empresas tener una visión general del mercado estatal para prever su aprovisionamiento y oportunidades de ventas, como también para ofertar productos a las entidades públicas a través de la plataforma de comercio electrónico. Para el Estado, el sistema de feria estatal a la inversa le permitirá la adquisición de bienes y servicios de manera ágil.

## **Resultados**

- Servicio de pago electrónico, operando para las transacciones comerciales.
- Plataforma de comercio electrónico, vinculada a operadores postales para realizar la entrega de encomiendas y con el servicio de pago electrónico, publicada y en operación.
- Plataforma de compras estatales implementada y en funcionamiento.

### **10.2. Empresa digital**

#### **Objetivo**

Facilitar el registro y funcionamiento de unidades económicas, mediante la implementación de herramientas de tecnologías de información y comunicación y la interacción de las entidades públicas relacionadas con el sector empresarial a través de procesos de interoperabilidad.

#### **Descripción**

Con el fin de identificar de manera inequívoca a las empresas y reducir costos, tiempos y pasos en la realización de sus trámites con el Estado, se generará un registro único y actualizado de todas las unidades económicas de uso obligatorio por parte de las entidades públicas.

Se implementará una plataforma de empresa digital en la cual los representantes podrán realizar trámites en línea, hacer seguimiento de los mismos, reportar de manera unificada sobre sus actividades y almacenar documentos e información oficial. Mediante interoperabilidad y a través del proceso de simplificación de trámites, las entidades públicas se relacionarán con esta plataforma para proveer un sistema integrado del Estado a las empresas, con la cual estos actores economizarán tiempo y recursos.

#### **Resultados**

- Un registro único de unidades económicas implementado y con información actualizada.
- Una plataforma de empresa digital para las unidades económicas y atención integral por parte de las entidades públicas.

### **10.3. Apoyo a la economía social y comunitaria**

#### **Objetivo**

Apoyar el desarrollo de las empresas de la economía social y comunitaria, incorporando herramientas de Gobierno Electrónico y de tecnologías de información y comunicación.

#### **Descripción**

En Bolivia, la economía social y comunitaria agrupa y representa a una gran cantidad de actores, que por el tamaño generalmente pequeño de su emprendimiento, tienen

dificultades para acceder al material informático y de TIC. El apoyo a la economía social y comunitaria consistirá en la apropiación por estos actores del manejo de las herramientas informáticas, de comercio electrónico y de pago electrónico, para consolidar sus procesos productivos o de servicios y aumentar sus fuentes de ingreso.

El Estado desarrollará aplicaciones básicas, con software libre y serán distribuidas de manera gratuita, destinadas a ayudar a los pequeños emprendedores a manejar su negocio en términos de contabilidad, caja, facturación, pero también de publicación y venta mediante la plataforma de comercio electrónico, o de manejo de transacciones con el servicio de pago electrónico.

Igualmente, se realizarán capacitaciones a los actores de la economía social y comunitaria, mediante cursos y talleres, que les permita adquirir el conocimiento necesario en de manejo de TIC, pero también de las aplicaciones básicas mencionadas anteriormente y de las herramientas y servicios de Gobierno Electrónico.

## **Resultados**

- Desarrollo de aplicaciones básicas de manejo de negocio para actores de la economía social y comunitaria.
- Realización de cursos y talleres de capacitación en TIC para los actores de la economía social y comunitaria.

## **Línea estratégica 11. Calidad de los Servicios Públicos**

### **Objetivo**

Proveer servicios públicos a la población con calidad y calidez.

### **Descripción**

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.

En el marco del CTIC-EPB, se aprobarán estándares de calidad para la atención a la población por medios electrónicos de parte del Estado, y se recomendará a las entidades el uso de herramientas de Gobierno Electrónico y la aplicación de estrategias de incentivo a las entidades públicas y a los servidores públicos para lograr este fin.

Se desarrollará una plataforma que centralice la atención de reclamos sobre los servicios que brinda el Estado. Toda la información solicitada o reclamo hecho mediante la plataforma deberá ser respondida por el Estado en plazos legalmente establecidos en la normativa pertinente.

## **Resultados**

- Estrategias, normativas, estándares y herramientas establecidos con el fin de mejorar la calidad de los servicios.
- Plataforma y canales de atención de reclamos para la ciudadanía implementados.

### **Línea estratégica 12. Entidades territoriales autónomas**

#### **Objetivo**

Proveer servicios integrales de Gobierno Electrónico a la ciudadanía, a través de la interacción y coordinación entre el Estado central y las entidades territoriales autónomas.

#### **Descripción**

Bolivia es un Estado descentralizado y con autonomías, en este marco resulta que las entidades territoriales autónomas son parte del proceso de implementación de Gobierno Electrónico. En ese contexto, es necesaria la relación entre las entidades de los diferentes niveles del Estado para prestar una atención integral y de calidad a la población. Se generarán espacios de interacción, entre otros el CTIC-EPB, y mecanismos de interoperabilidad entre el Estado central y las entidades territoriales autónomas para cumplir con los objetivos del presente plan.

Adicionalmente se establecerán estrategias de fortalecimiento de capacidad institucional en Gobierno Electrónico y TIC para las entidades territoriales autónomas, generando alianzas con entidades como las Asociaciones Municipales y otros.

## **Resultados**

- Espacios de interacción y mecanismos de interoperabilidad establecidos entre las ETA y el nivel central del Estado, y entre sí mismas.
- Gobiernos subnacionales con capacidades institucionales suficientes para implementar políticas de Gobierno Electrónico a través del uso de tecnologías de la información y comunicación.

### **EJE 3. Gobierno Abierto y Participativo**

#### **Línea estratégica 13. Transparencia y datos abiertos**

Uno de los aspectos fundamentales del Gobierno Electrónico es el acceso a la información pública, debido a que es un derecho fundamental de todas las bolivianas y bolivianos, que se constituye en la herramienta básica para el ejercicio de la participación ciudadana responsable, fortaleciendo la transparencia de las acciones del Estado.

En este sentido, se llevarán a cabo acciones que aprovechen las potencialidades de las TIC en el desarrollo de canales y medios que faciliten el ejercicio de este derecho a la población. Asimismo, se procurará que no solo se pueda acceder a la información, sino también, reutilizarla y distribuirla a través de la estandarización de formatos que permitan la generación de valor a la información pública.

### **13.1. Transparencia**

#### **Objetivo**

Fortalecer las estrategias y el principio de transparencia del Estado mediante herramientas de Gobierno Electrónico y tecnologías de información y comunicación, en el marco del derecho de acceso a la información.

#### **Descripción**

Las entidades, en el cumplimiento de las políticas de transparencia y de acceso a la información pública, deben implementar medios electrónicos que permitan a los ciudadanos acceder a la información pública. Asimismo, se deberán asegurar que la información esté a disposición bajo licencias libres de uso y aprovechamiento para la población, precautelando la privacidad de la información personal. Por otra parte, en el marco del CTIC-EPB, se generarán estándares técnicos de gestión y publicación de los documentos y de la información pública enmarcados en el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos, con el fin de dar a la ciudadanía acceso pleno a la información.

#### **Resultados**

- Información publicada en medios electrónicos por las entidades públicas.
- Estándares técnicos de gestión y publicación de la información pública establecida.

### **13.2. Datos Abiertos**

#### **Objetivo**

Promover la publicación, uso y reutilización de datos abiertos de las entidades públicas, para la generación de información con valor agregado para la población.

#### **Descripción**

Todas las entidades públicas registran, procesan, mantienen y comparten información para fines determinados. Esta información útil para la entidad estatal puede ser difundida también como conjuntos de datos en formatos digitales que permitan su copia y reutilización definiendo categorías, formatos abiertos y mecanismos de integración de datos con el objetivo de establecer una estrategia de gobierno abierto.

Para ello, se implementará una plataforma de datos abiertos, que contendrá un catálogo y un repositorio. La plataforma debe incorporar los metadatos en el catálogo de datos abiertos para verificar su origen y confiabilidad, y permitir el acceso libre a los datos para su procesamiento y análisis. Se generarán estándares técnicos y licencias abiertas de publicación en el marco del CTIC-EPB. Finalmente, el Estado llevará adelante actividades de promoción y difusión de los datos abiertos para fomentar la creación de productos con valor agregado a partir de la publicación de los mismos.

## **Resultados**

- Una plataforma de datos abiertos publicada.
- Estándares técnicos y licencias abiertas de publicación de datos establecidos.
- Estrategias de promoción y difusión de datos abiertos implementadas.

### **Línea estratégica 14. Participación y control social**

#### **Objetivo**

Profundizar, a través del uso de herramientas de Gobierno Electrónico, los procesos de gestión participativa y control social de la ciudadanía en temas de interés, generando una mayor interacción de diálogo entre la población y el Estado.

#### **Descripción**

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. Se ampliará el espectro de participación ciudadana con el uso de herramientas de Gobierno Electrónico y medios digitales, a través de las cuales el Estado recogerá e interactuará en torno a los requerimientos y propuestas de la ciudadanía.

#### **Resultados**

- Canales de participación ciudadana mediante medios electrónicos implementados.

## VII. ROLES

Para la gestión y cumplimiento del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico es necesario identificar a las instituciones rectoras y responsables de ejecutar programas y proyectos en el marco de sus atribuciones. A continuación se detalla las entidades responsables y de coordinación, en una lista referencial y no excluyente.

**Cuadro No. 2 Roles**

N°	Líneas Estratégicas	Responsable	Coordinación
1	Infraestructura y conectividad	MOPSV AGETIC	Entidades públicas COPLUTIC
2	Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	AGETIC Ministerio de Educación Entidades Públicas	COPLUTIC
3	Interoperabilidad	AGETIC	COPLUTIC CTIC-EPB Entidades públicas
4	Ciudadanía Digital	AGETIC	Entidades públicas COPLUTIC
5	Seguridad informática y de la información	CGII	CTIC-EPB Entidades públicas
6	Simplificación de trámites	Entidades Públicas AGETIC	
7	Gestión pública	MEyFP MPD Coordinación AGETIC	Entidades públicas COPLUTIC
8	Asesoramiento y Capacitación Técnica	AGETIC Ministerio de Educación	Entidades públicas
9	Registros públicos	Entidades públicas	AGETIC
10	Servicios de Desarrollo económico	AGETIC MDPyEP	BCB y otras Entidades públicas competentes
11	Calidad de servicios públicos	AGETIC CTIC-EPB	Entidades públicas
12	Entidades territoriales autónomas	ETA	AGETIC MOPSyV
13	Transparencia y datos abiertos	Entidades públicas	AGETIC Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional. CTIC-EPB
14	Participación y control social	Entidades públicas	AGETIC Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.

Fuente: elaboración propia

## VIII. METAS

El plan de Gobierno Electrónico propone metas al 2025 para conseguir el desarrollo y la implementación plena del Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia. Las entidades públicas deberán comprometerse y hacer el esfuerzo para alcanzar las metas planteadas.

El órgano rector de Gobierno Electrónico podrá modificar las metas en las evaluaciones parciales a la implementación del plan que se realizarán.

**Cuadro No. 3 Metas**

<b>Ejes estratégicos</b>	<b>Líneas estratégicas</b>	<b>Metas al 2025</b>
Gobierno Soberano	1. Infraestructura y Conectividad	70% de entidades públicas del nivel central del Estado se conectan a la red estatal de datos.
		Una red de centros de datos de las entidades públicas del Estado interconectados.
		Una plataforma como servicio para entidades públicas.
		100% de localidades con población mayor a 50 habitantes cuentan con servicios TIC para el Gobierno Electrónico.
	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	50% de las entidades del nivel central del Estado implementan políticas de investigación, innovación y desarrollo tecnológico.
		Existen incentivos estatales para la generación de procesos de innovación, investigación y desarrollo.
	3. Interoperabilidad	100% de las entidades públicas del nivel central del Estado acceden a los datos digitales que requieren, en el marco de sus atribuciones, a través de mecanismos de interoperabilidad.
		100% datos disponibles a través de mecanismos de interoperabilidad se encuentran registrados en el catálogo de interoperabilidad.
		100% de las entidades que así lo requieren publican datos o acceden a ellos a través de la plataforma técnica de interoperabilidad.
	4. Ciudadanía Digital	40% de los ciudadanos que accede a los servicios de los trámites del Estado se autentica a través de la plataforma de ciudadanía digital.

	5. Seguridad Informática y de la Información	90% de los casos de incidentes informáticos reportados son atendidos oportunamente por el CGII.
		100% de las entidades del nivel central de gobierno desarrollan e implementan Planes Institucionales de Seguridad de la Información
Gobierno Eficiente	6. Simplificación de trámites	50% de las entidades públicas implementan políticas de simplificación de trámites.
		La información de procedimiento del 90% de los trámites está sistematizada en el portal y es consultada por la ciudadanía.
	7. Gestión Pública	100% de entidades públicas del nivel central del Estado utilizan las plataformas de planificación y gestión pública
		Sistemas de planificación y gestión pública intercambian información y se integran en las operaciones de las entidades públicas.
	8. Asesoramiento y Capacitación Técnica	90% de las entidades públicas que lo requirieron han recibido asesoramiento técnico y legal.
		Se han desarrollado anualmente 2 programas de capacitación para las entidades públicas del nivel central del Estado.
	9. Registros públicos	El Estado cuenta con un modelo general de datos actualizado, que articula los sistemas de información de registros públicos.
	10. Servicios de desarrollo económico	El servicio de pagos y plataforma de comercio electrónico se encuentran disponibles para las unidades económicas que desean ofrecer sus productos o recibir pagos en línea.
		40% de las unidades económicas utilizan la plataforma de empresa digital para sus trámites con el Estado.
		100% de las solicitudes de capacitación por unidades productivas en el uso de aplicaciones disponibles en software libre para manejo básico de negocios son satisfechas.
	11. Calidad de servicios públicos	50% de entidades públicas del nivel central del Estado implementan estándares de calidad de

		servicio.
		100% de reclamos recibidos en la plataforma de gestión de reclamos del Estado derivados a las entidades competentes.
	12. Entidades Territoriales Autónomas	30% de las ETA cuentan con medios de Gobierno Electrónico.
Gobierno Abierto y Participativo	13. Transparencia y datos abiertos	100% de entidades públicas del nivel central del Estado cuentan con mecanismos digitales de acceso a la información.
		60% de entidades públicas del nivel central del Estado publican sus datos con los estándares establecidos y/o participan de la plataforma estatal de datos abiertos.
	14. Participación y control social	50% de las entidades públicas del nivel central utilizan medios electrónicos para generar procesos de participación ciudadana.

Fuente: elaboración propia



## **X. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

La AGETIC es la entidad responsable de evaluar y realizar el seguimiento a la calidad y eficiencia de los servicios de Gobierno Electrónico y monitorear el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico por tanto, el seguimiento y evaluación se centrarán en el cumplimiento de metas, resultados, líneas estratégicas definidas en el marco de los ejes: Gobierno Soberano, Gobierno Eficiente y Gobierno Abierto y Participativo.

- Seguimiento constante, busca la valoración de insumos, procesos y el impacto de las acciones, proyectos y programas que se ejecutan desde la entidad responsable y las entidades coordinadoras.
- Evaluaciones parciales (anuales): las entidades públicas informarán anualmente del avance de la implementación de Gobierno Electrónico en sus instituciones a través de la presentación de un informe que identifique y cubra todos los aspectos de Gobierno Electrónico.
- Evaluación de medio término: la evaluación está orientada a medir el avance del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico a la mitad de su implementación. Esta será efectuada a fines del segundo año de implementación del plan y en ella, en función de las evaluaciones parciales, se determinarán las acciones correctivas necesarias. El resultado de esta evaluación derivará en la actualización del presente documento.
- Evaluación final del plan: se considerará el avance y cumplimiento de todas las metas determinadas para las líneas estratégicas del plan. El resultado final será presentado al COPLUTIC con el fin de que esta instancia defina los lineamientos para la formulación del nuevo Plan de Implementación de Gobierno Electrónico correspondiente al siguiente periodo.

Se establecerán los mecanismos de seguimiento y evaluación a la implementación de los programas y proyectos que se desprendan de las líneas estratégicas y ejes del presente plan y estrategias de coordinación con las entidades públicas involucradas como responsables y de coordinación.