



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA**  
**DP-RA N° 015/2020-2021**  
**La Paz, 28 de febrero de 2020**

**VISTOS Y CONSIDERANDO:**

Que, el Parágrafo II del Artículo 103 de la Constitución Política del Estado, señala que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

Que, los Parágrafos I y III del Artículo 218 de la Norma Constitucional, establecen que la Defensoría del Pueblo debe velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos y que al efecto se constituye en una institución con autonomía funcional, financiera y administrativa; en consecuencia no recibe instrucciones de los órganos del Estado en el ejercicio de sus funciones, y se encuentra sometida al control fiscal.

Que, el Artículo 232 del Texto Constitucional, determina que la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.

Que, los Numerales 1 y 2 del Artículo 235 de la Norma Suprema, prevén que los servidores públicos, tienen la obligación de cumplir la Constitución y las Leyes, así como asumir sus responsabilidades de acuerdo a los principios de la Función Pública.



Que, los Parágrafos I y III del Artículo 2 de la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, prescriben que la Defensoría del Pueblo es una institución de derecho público nacional, encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales. Asimismo, determina que la misma, tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; y que en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, estando sometida al control fiscal, con sede en la ciudad de La Paz.



Que, el Parágrafo I del Artículo 321 de la Constitución Política del Estado, instituye que la Administración Económica y Financiera del Estado y de todas las entidades públicas se rige por su presupuesto.

Que, el Numeral 13 del Artículo 14 de la Ley N° 870 de 13 de diciembre de 2016, del Defensor del Pueblo, dispone que es atribución de la Defensora o





Defensor del pueblo aprobar los Reglamentos para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.

Que, los Artículos 30 y 31 del mismo cuerpo normativo legal, señala que la Administración de la Defensoría del Pueblo está sujeta a los Sistemas de Administración y Control Gubernamentales, las normas conexas y sus disposiciones reglamentarias; en consecuencia señala que las servidoras y los servidores públicos de la Defensoría del Pueblo, se hallan sujetos a la Ley que rige el Servicio Público.

Que, los Numerales 4 y 11 del Artículo 1 de la Ley N° 650, que eleva a rango de Ley "La Agenda Patriótica del Bicentenario 2025", instituye entre los pilares de la Bolivia Digna y Soberana entre los cuales se tiene: La soberanía científica y tecnológica con identidad propia y la soberanía y transparencia en la gestión pública bajo los principios del no robar, no mentir y no ser flojo.

Que, el Artículo 71 de la Ley N° 164, 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de información y Comunicación, declara de prioridad nacional la promoción del uso de las tecnologías de información y comunicación para procurar el vivir bien de todas las bolivianas y bolivianos.

Que, los Parágrafos I y II del Artículo 75 de la citada Ley, establecen que, el nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población; y el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, elaborará los lineamientos para la incorporación del Gobierno Electrónico.

Que, el Inciso a) del Artículo 1 del Decreto Supremo N° 2514 de 09 de septiembre de 2015, crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación – AGETIC.

Que, el Inciso i) del Artículo 7 del señalado Decreto Supremo, determina que la AGETIC tiene como función 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 del sector público; y otros planes relacionados con el ámbito de gobierno electrónico y seguridad informática.

Que, el Parágrafo II de la Disposición Transitoria Primera del Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017, prescribe que, las entidades públicas, en un plazo máximo de doce (12) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, enviarán a la AGETIC el Plan Institucional de Gobierno Electrónico, aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante resolución expresa, para su validación, seguimiento de su implementación y publicación en su página web.







DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

## CONSIDERANDO:

Que, el Informe Técnico DP/SG/USR/INF-558/2019 de 31 de octubre de 2019, el Ing. Luis Fernando Viviani Gutiérrez, Responsable de la Unidad de Sistemas y Redes, concluye que es necesario aprobar, difundir, poner en vigencia y publicar el "Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Defensoría del Pueblo".

Que, por Nota DP/SG/SYR/NI-857/2019 de 30 de octubre de 2019, la Unidad de Sistemas y Redes, remiten al Secretario General de la Entidad el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico de la Defensoría del Pueblo para su respectiva aprobación.

Que, el Informe DP/SG/UP N° 0573/2019 de 04 de noviembre de 2019, emitido por la Unidad de Planificación, concluye que el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico de la Defensoría del Pueblo, es viable para su aprobación y remisión a la AGETIC, tomando en cuenta que el mismo debe considerarse en la elaboración del próximo Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2025, toda vez que su programación temporal comprende hasta la gestión 2022 y la Unidad de Sistemas y Redes en el POA 2020 cuenta con operaciones para la elaboración y presentación del Plan de Gobierno Electrónico sin embargo no se relacionan con la temporalidad del cronograma propuesto, por lo que se deberá replantear estas operaciones, sus resultados esperados y temporalidad en el primer proceso de reformulado del POA 2020.

Que, el Informe DP-SG-UF N° 575/2019 de 04 de noviembre de 2019, suscrito por la Unidad Financiera, concluye que, en cumplimiento al Decreto Supremo N° 3251, la Defensoría del Pueblo, gestionó la implementación del Gobierno Electrónico, por lo tanto es viable la aprobación del Plan, tomando en cuenta que existen los recursos necesarios para su implementación en la gestión 2020.

Que, el Informe DP-DAJ-INF N° 035/2020 de 28 de febrero 2020 elaborado por la Dirección de Asuntos Jurídicos, **concluye que** aprobación del Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Defensoría del Pueblo, es viable, toda vez que, el mismo no contraviene normativa legal vigente y es necesario a fin de cumplir con la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, en consecuencia **recomienda** la suscripción de la Resolución Administrativa aprobando el Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Defensoría del Pueblo, conforme a las previsiones establecidas en el numeral 13 del Artículo 14 de la Ley N° 870 y el Parágrafo II de la Disposición Transitoria Primera del Decreto Supremo N° 3251, para su posterior remisión a la AGETIC para su validación, seguimiento de su implementación y publicación en su página web.



000148

**POR TANTO:**

La Defensora del Pueblo a.i., Nadia Alejandra Cruz Tarifa, designada mediante Resolución R.A.L.P. N° 001/2019-2020 emitida por la Asamblea Legislativa Plurinacional, en uso de sus atribuciones legales que le confiere la Ley,

**RESUELVE:**

**PRIMERO.- Aprobar** el Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Defensoría del Pueblo, que en anexo forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

**SEGUNDO.- Aprobar** los Informes DP/SG/USR/INF-558/2019 de 31 de octubre de 2019, de la Unidad de Sistemas y Redes, DP/SG/UP N° 0573/2019 de 04 de noviembre de 2019, emitido por la Unidad de Planificación, DP-SG-UF N° 575/2019 de 04 de noviembre de 2019, suscrito por la Unidad Financiera y DP-DAJ-INF N° 035/2020 de 28 de febrero 2020, elaborado por la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría del Pueblo.

**TERCERO.- Instruir** a Secretaria General para que a través de la Unidad de Sistemas y Redes, realice las gestiones necesarias para la implementación del Plan y su remisión a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación – AGETIC.

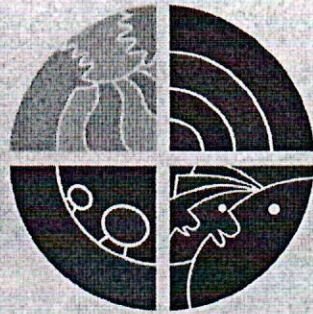
**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVASE.**

*Abg. Nadia Alejandra Cruz Tarifa*  
DEFENSORA DEL PUEBLO a.i.



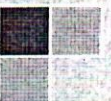


2019



DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**PLAN INSTITUCIONAL DE  
IMPLEMENTACIÓN DE  
GOBIERNO ELECTRÓNICO**





## Tabla de contenido

<b>1. MARCO NORMATIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. MARCO CONCEPTUAL Y ESTRATÉGICO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. MARCO INSTITUCIONAL .....</b>	<b>5</b>
3.1. Misión y visión.....	5
3.2. Estructura organizacional.....	6
3.3. Objetivos y Estrategias institucionales .....	7
<b>4. PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.....</b>	<b>9</b>
4.1. MARCO REFERENCIAL .....	9
4.1.1. Enfoque político .....	9
4.1.2. Contribución a PDES 2016 – 2020 y AP 2025.....	10
4.2. LÍNEAS DE ACCIÓN .....	10
4.2.1. EJE 1 – Gobierno Soberano.....	10
4.2.1.1. Línea estratégica 1. Infraestructura y conectividad .....	10
4.2.1.2. Línea estratégica 2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico .....	11
4.2.1.3. Línea estratégica 3. Interoperabilidad .....	12
4.2.1.4. Línea estratégica 4. Ciudadanía digital .....	12
4.2.1.5. Línea estratégica 5. Seguridad informática y de la información .....	13
4.2.2. EJE 2 – Gobierno Eficiente .....	13
4.2.2.1. Línea estratégica 6. Simplificación de trámites .....	13
4.2.2.2. Línea estratégica 7. Gestión pública .....	14
4.2.2.3. Línea estratégica 8. Asesoramiento y capacitación técnica .....	14
4.2.2.4. Línea estratégica 9. Registros públicos .....	15
4.2.2.5. Línea estratégica 10. Servicios de desarrollo económico .....	15
4.2.2.6. Comercio y pagos electrónicos .....	16
4.2.2.7. Empresa digital.....	16
4.2.2.8. Apoyo a la economía social y comunitaria.....	16
4.2.2.9. Línea estratégica 11. Calidad de los Servicios Públicos .....	16
4.2.2.10. Línea estratégica 12. Entidades territoriales autónomas .....	17
4.2.3. EJE 3 – Gobierno Abierto y Participativo.....	17
4.2.3.1. Línea estratégica 13. Transparencia y datos abiertos .....	17
4.2.3.2. Línea estratégica 14. Participación y control social .....	18
<b>5. Cronograma Propuesto.....</b>	<b>19</b>
<b>6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>7. CONCLUSIONES .....</b>	<b>20</b>





## 1. MARCO NORMATIVO

El marco normativo vigente orienta a establecer como política pública la implementación del Gobierno Electrónico y la simplificación de los trámites a fin de que el ciudadano pueda acceder de una forma ágil y eficiente a servicios públicos.

A los fines del Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Defensoría del Pueblo, dicho marco comprende:

- a) Constitución Política del Estado.
- b) Ley 870 – Ley del Defensor del Pueblo.
- c) Ley No. 650 – Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, que se constituye en el Plan General de Desarrollo Económico y Social (PGDES).
- d) Ley No. 777 – Ley del Sistema de Planificación Integral del Estado - SPIE.
- e) Ley No. 786 – Plan de Desarrollo Económico y Social 2016-2020.
- f) Ley No. 164 – Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- g) Decreto Supremo No. 1793, reglamenta el acceso, uso y desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación – TIC.
- h) Decreto Supremo N° 2514, crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) y los Comités Interinstitucionales de Simplificación de Trámites.

## 2. MARCO CONCEPTUAL Y ESTRATÉGICO

Se entiende por Gobierno Electrónico el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICs), en la gestión pública institucional, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

El Decreto Supremo No. 1793, que reglamenta el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación establece los lineamientos mínimos<sup>1</sup> que debe considerar el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico; Este Plan de Implementación, aprobado mediante Decreto Supremo No. 3251, traduce esos lineamientos en el Modelo de Gestión cuyo núcleo es la ciudadanía en interacción con las instituciones del nivel central<sup>2</sup>, instituciones de control, de defensa de la sociedad y del Estado<sup>3</sup>, Entidades Territoriales Autónomas (ETA) y Universidades Públicas, definiendo ejes y líneas estratégicas para su desarrollo y articulación.

A ese fin, considerando que el Gobierno Electrónico engloba interacciones digitales entre el Estado y los ciudadanos, entre entidades públicas, el Estado y los servidores públicos y, entre el Estado y las empresas, se implanta un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, contribuyendo al uso intensivo de las TICs para:

- optimizar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones,
- mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional, y

<sup>1</sup> D.S. No. 1793 de 13 de noviembre de 2013, Artículo 18.

<sup>2</sup> Conformado por los Órganos Legislativo, Ejecutivo, Electoral y Judicial.

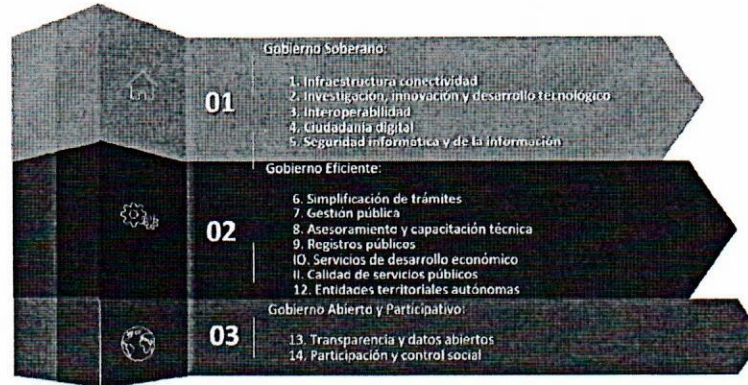
<sup>3</sup> Conformado por la Defensoría de Pueblo, Ministerio Público, Contraloría General del Estado, Procuraduría General del Estado y Tribunal Constitucional Plurinacional.





- facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia, la participación ciudadana y el control social.

En este sentido, el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico delimitó tres ejes estratégicos y 14 líneas estratégicas que se muestran en el siguiente gráfico:



Fuente: Elaboración propia con base a D.S. No. 3251.

Los ejes como líneas estratégicas del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico, representan una sólida base para la contribución al Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) 2016-2020, en cuanto a:

- 1) Implementar una sólida infraestructura informática, la aplicación de software libre, estándares abiertos y seguridad de la información, así como la generación de capacidades institucionales en el Estado y la sociedad (PILAR 4 – Soberanía tecnológica con identidad propia).
- 2) Mejorar la eficiencia, eficacia, calidad y transparencia de los servicios públicos al ciudadano, mediante la reingeniería de procesos y procedimientos, simplificación de los trámites. (PILAR 11 – Soberanía y Transparencia en la Gestión Pública).
- 3) Facilitar el acceso a la información pública, la participación y el control social, considerando también la generación interactiva, participativa y colectiva de servidores públicos, organizaciones sociales, pueblos indígenas originarios campesinos y la ciudadanía en general, así como el marco de derechos bajo los cuales se accede a los mismos en el contexto del desarrollo de licencias de publicación (PILAR 11 – Soberanía y Transparencia en la Gestión Pública).

La implementación del Gobierno Electrónico en el sector público en general y en la Defensoría del Pueblo en particular, se destaca la relación PILAR 12, META 1, RESULTADO 327, ACCIONES 1, 2 y 7, de la Agenda Patriótica 2025, Ley 786 (PDES 2016 – 2020).

Como ente estatal, la Defensoría del Pueblo, comprometida con la implementación de Gobierno Electrónico para la mejora de la gestión pública, se encuentra orientada al uso masivo de las tecnologías de información y comunicación mediante la implementación y actualización de sistemas informático integrados vigentes en la entidad, en los ámbitos de gestión de las áreas y unidades organizacionales de la institución – sean estas sustantivas, administrativas o de asesoramiento –.



### 3. MARCO INSTITUCIONAL

La Defensoría del Pueblo tiene como mandato constitucional:

- a) Es la encargada de velar por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos humanos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución Política del Estado, las Leyes y los Instrumentos Internacionales;
- b) Asimismo, le corresponderá la promoción y defensa de los derechos de las naciones y pueblos indígena originario campesinos, de las comunidades urbanas, interculturales, afrobolivianos y de las bolivianas y los bolivianos en el exterior, en coordinación con las instancias correspondientes; y
- c) Finalmente, tiene autonomía funcional, financiera y administrativa; en el ejercicio de sus funciones no recibe instrucciones de los Órganos del Estado, está sometida al control fiscal y tiene su sede en la ciudad de La Paz.

#### 3.1. Misión y visión.

**Misión:**

**“Somos una institución del Estado Plurinacional al servicio del pueblo para la defensa, vigencia y promoción de los Derechos Humanos con énfasis con las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos”**

**Visión:**

**“Ser referentes y revolucionarios en la defensa y promoción de los Derechos Humanos transformando realidades”**

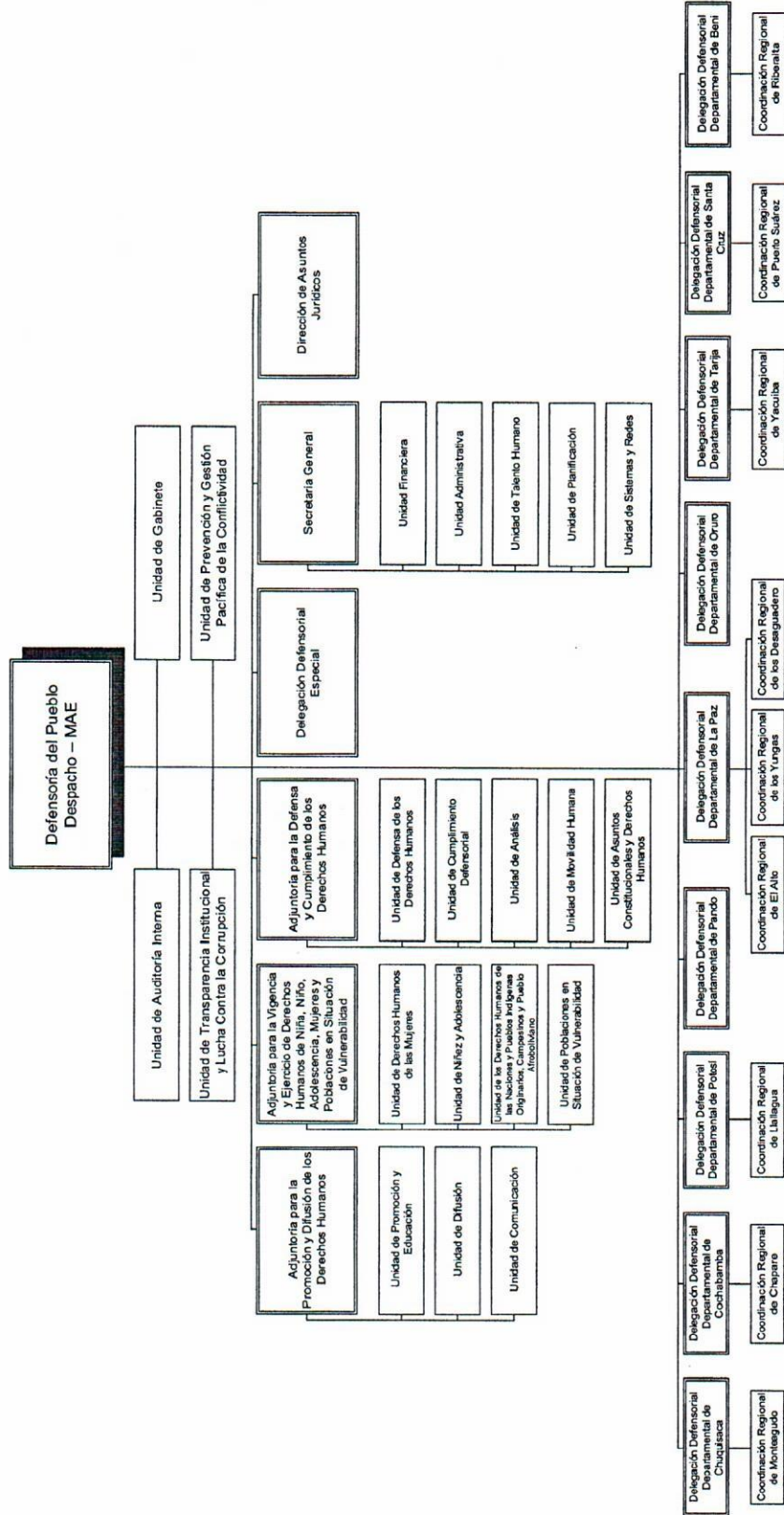




### 3.2. Estructura organizacional.

La estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo, en base a la Resolución Administrativa RADP No. 035/2019 - 2020 del 18 de junio de 2019, es la siguiente:

**Cuadro No. 2: Estructura organizacional de la Defensoría del Pueblo.**



Fuente: RADP No. 035/2019 - 2020.





### 3.3. Objetivos y Estrategias institucionales

La Defensoría del Pueblo, en base a su Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020, definió programas, proyectos y objetivos, como pilares sustantivos para la concreción de su filosofía organizacional. Estos son presentados a continuación, desarrollando en cada caso el objetivo estratégico que se persigue y los indicadores de medición de su concreción:

#### **Programa No 1: Ejercicio y vigencia de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.**

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PROGRAMA</b>	<b>INDICADOR DE IMPACTO</b>
Promover la generación de condiciones materiales de vida que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.	Porcentaje de políticas públicas, normas y acciones que inciden en la generación de condiciones materiales de vida que permitan el ejercicio y vigencia de los derechos humanos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.

#### **Proyecto 1.1: Incidencia en políticas públicas desde el enfoque de Derechos Humanos**

<b>OBJETIVO DEL PROYECTO</b>
Incidir en el desarrollo de políticas públicas y normativa enfocadas en la generación de condiciones materiales para el ejercicio, vigencia, promoción y cumplimiento de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos.

#### **Proyecto 1.2: Empoderamiento de las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos**

<b>OBJETIVO DEL PROYECTO</b>
Impulsar acciones defensoriales que garanticen el ejercicio y exigibilidad de los derechos humanos de poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos como resultado de su empoderamiento.





**Programa No 2: Diálogo para la prevención y gestión pacífica de la conflictividad**

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PROGRAMA</b>	<b>INDICADOR DE IMPACTO</b>
Impulsar la acción sensible al conflicto y la gestión pacífica de la conflictividad en instituciones del Estado y actores de la sociedad, desde el enfoque de derechos humanos y la cultura de diálogo y paz.	Porcentaje de Instituciones del Estado y actores de la sociedad que han incorporado en sus agendas el enfoque de DDHH y la cultura de diálogo y paz.

**Proyecto 2.1: Cultura de diálogo y paz en la gestión y atención de la demanda social**

<b>OBJETIVO DEL PROYECTO</b>
Fortalecer las capacidades y mecanismos de diálogo y negociación en instituciones del Estado y actores de la sociedad como instrumentos de la prevención de la escalada violenta del conflicto y su gestión constructiva.

**Proyecto 2.2: Acción sensible al conflicto, prevención de violencia y convivencia pacífica**

<b>OBJETIVO DEL PROYECTO</b>
Desarrollar y transferir instrumentos de acción sensible al conflicto, educación y formación política en derechos humanos para actores del Estado y sociedad civil que permitan la prevención de la conflictividad y la vigencia de los derechos humanos.

**Proyecto 2.3: Defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos**

<b>OBJETIVO DEL PROYECTO</b>
Desarrollar e implementar acciones defensoriales que garanticen la defensa, promoción y cumplimiento de los derechos humanos de la población.





**Programa No 3: Ejercicio y vigencia de los derechos humanos en condiciones de igualdad y equidad**

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PROGRAMA</b>	<b>INDICADOR DE IMPACTO</b>
Impulsar acciones transformadoras de las relaciones de poder y convivencia como forma de superación de la desigualdad e inequidad.	Porcentaje de acciones defensoriales que han incidido en la superación las situaciones de desigualdad e inequidad en las relaciones de poder y convivencia

**Proyecto 3.1: Transformación de las relaciones de desigualdad e inequidad para la vigencia de los derechos humanos**

<b>OBJETIVO DEL PROYECTO</b>
Impulsar el desarrollo de acciones defensoriales enfocadas en la transformación de la desigualdad e inequidad de la población como resultado de un cambio en las relaciones de poder y convivencia.

**Proyecto 3.2: Posicionamiento Institucional para la acción defensorial en beneficio del pueblo boliviano**

<b>OBJETIVO DEL PROYECTO</b>
Desarrollar e implementar acciones que consoliden el posicionamiento institucional del rol defensorial a nivel nacional e internacional

**4. PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO**

La Defensoría del Pueblo una institución del Estado Plurinacional al servicio del pueblo para la defensa, vigencia y promoción de los Derechos Humanos con énfasis con las poblaciones en situación de vulnerabilidad y sectores desfavorecidos, define los siguientes alcances:

**4.1. MARCO REFERENCIAL.**

**4.1.1. Enfoque político**

- La conducción y regulación de la planificación del desarrollo económico y social del país.
- La gestión de la inversión pública y financiamiento externo.
- La formulación de políticas de fortalecimiento de las empresas públicas, como actores de la economía plural, generando instrumentos para el





desarrollo de la economía social, cooperativa y comunitaria y para la promoción de inversión nacional y extranjera.

#### 4.1.2. Contribución a PDES 2016 – 2020 y AP 2025

El Ministerio de Planificación del Desarrollo contribuye a seis pilares, nueve metas y diez resultados, del PDES 2016-2020 en consistencia con la AP 2025, conforme al siguiente detalle:

Pilar 12	Disfrute de la Felicidad.
Meta 1	Gestión pública transparente, con servidores públicos éticos, competentes y comprometidos que luchan contra la corrupción
Resultado 327	Las políticas públicas han sido elaboradas e implementadas en el marco del reconocimiento y respeto de los derechos de la madre tierra, derechos del pueblo boliviano a su desarrollo integral, de los pueblos indígenas originarios campesinos y de la población para vivir libre de la pobreza material, social y espiritual
Acción 1	Elaboración e implementación de políticas públicas hacia el Vivir Bien.
Acción 2	Elaboración e implementación de normativas y acciones tendientes a fortalecer la gestión pública, la complementariedad de derechos entre la Madre Tierra y los derechos de las personas del pueblo boliviano, en un escenario de diálogo intercultural, comprometido con el Vivir Bien.
Acción 7	Defensa de los derechos humanos del pueblo boliviano.

Fuente: PDES 2015 - 2020

## 4.2. LÍNEAS DE ACCIÓN

Con base en los Ejes y Líneas Estratégicas, establecidas en el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 — 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia, la Defensoría del Pueblo, se propuso alcanzar los objetivos estratégicos que se describen a continuación, en cada una de las áreas temáticas sobre las que tiene competencia.

### 4.2.1. EJE 1 – Gobierno Soberano

#### 4.2.1.1. 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.

### **Desarrollo**

1. Proyecto mejora de los equipos informáticos, renovación de los equipos de escritorio y portátiles de todas las oficinas de la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia
2. Proyecto de centro de datos, que implica centralizar la infraestructura de almacenamiento y servidores en la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, para poder optimizar el almacenamiento de recursos y acceso a la información. Implica la adquisición de servidores para virtualización, servidores de almacenamiento (*storages*), UPS, mejoras del cableado de energía eléctrica del centro de datos, instalación de piso flotante, mejora del sistema de aire acondicionado, recableado de los puntos de red del centro de datos.
3. Proyecto de red de datos de la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, para interconectar a todas las instancias de la institución, así facilitar el acceso a las plataformas y dotar de capacidades de comunicación digital, adquisición de centrales telefónicas IP, teléfonos IP, equipos de video conferencias.. Proyecto en ejecución a través de la adquisición de equipamiento de comunicación de datos para el centro de datos y las oficinas
4. Proyecto de desarrollo y actualización de la Página Web institucional, además de la infraestructura para la plataforma institucional virtual de capacitación (*aula virtual*).
5. Proyecto de compra de cámaras de video vigilancia para las oficinas de la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia con el fin de precautelar las instalaciones y la integridad de los servidores públicos y en general brindar seguridad a los activos de información generada en las instalaciones.

### **Requerimientos**

- Inscripciones y modificaciones presupuestarias para la adquisición de equipamiento y mejora continua.
- Contratación de personal acorde a las necesidades estratégicas.
- Capacitación al personal de sistemas acorde a las necesidades estratégicas.

## **4.2.1.2. 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.

**Desarrollo.**

Debido a la naturaleza de la institución, esta línea estratégica no aplica.

**4.2.1.3. 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.

**Desarrollo**

1. Publicación y difusión de datos en la plataforma de interoperabilidad (drive).
2. Identificación de actores y procesos institucionales con los cuales la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia pueda realizar una interoperabilidad e intercambio de datos, por ejemplo: Sigep, Ministerio de Justicia y Transparencia, Ministerio de Trabajo, Ministerio de Salud, entre otros.
3. Elaboración de convenio y verificación del marco legal de los convenios de interoperabilidad que realizará la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia y de ser necesaria, la realización de modificaciones de las normas actuales para permitir un intercambio de datos.
4. Desarrollo de servicios web necesarios para la realización del intercambio de datos.

**Requerimientos**

- Contratación de personal acorde a las necesidades estratégicas.
- Capacitación al personal de sistemas acorde a las necesidades estratégicas.

**4.2.1.4. 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.

**Desarrollo**

1. Implementación de la firma digital en los procesos de la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, en procesos y sistemas que así lo requieran.
2. Adquisición de Certificados de firma digital.





#### **Requerimientos**

- Modificaciones presupuestarias para la compra de *tokens* de firma digital.
- Contratación de personal acorde a las necesidades estratégicas.
- Capacitación al personal de sistemas acorde a las necesidades estratégicas.

#### **4.2.1.5. 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.

##### **Desarrollo**

1. Elaboración del Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI).
2. Elaboración de las Políticas de Seguridad de la Información.
3. Elaboración de un Análisis de riesgos de los procesos a ser asegurados dentro del PISI.
4. Proyecto de autenticación unificada, plataforma propia de la institución. Se implementará un solo mecanismo de autenticación y verificación de usuarios de la institución para todas las plataformas institucionales.

##### **Requerimientos**

- Contratación de personal acorde a las necesidades estratégicas.
- Capacitación al personal de sistemas acorde a las necesidades estratégicas.

#### **4.2.2. EJE 2 – Gobierno Eficiente**

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

##### **Objetivo.**

Simplificar para la ciudadanía la optimización de trámites, a través de la actualización de los procesos y procedimientos internos de la institución, y el uso de herramientas informáticas como sistemas institucionales, bajo los principios de calidad, eficiencia y transparencia, con la finalidad de reducir los costos, tiempos y pasos.

##### **Desarrollo**





1. Actualización del Sistema de Servicio al Pueblo, implementación de una plataforma de atención para consulta de trámites, registro y consulta de casos a través del portal web, y otros de acuerdo al requerimiento de la Adjuntoría correspondiente y según los lineamientos del Plan de Implantación de Software Libre y Estándares Abiertos.
2. Rediseño de la plataforma de administración de correspondencia con flexibilidad para gestión de documentos digitalizados: Informes, Comunicaciones Internas y Externas, Notas Internas y otra documentación inherente.

**Requerimientos**

- Contratación de personal acorde a las necesidades estratégicas.
- Capacitación al personal de sistemas acorde a las necesidades estratégicas.

**4.2.2.2. Línea estratégica 7. Gestión pública**

**Objetivo.**

Organizar la información de planificación y gestión del Estado a través de sistemas informáticos que interactúen entre sí (interoperabilidad), con el fin de asegurar el uso eficaz y eficiente de los activos de información y de monitorear la ejecución de los planes y programas.

**Desarrollo**

1. Proyecto de digitalización de documentación de Secretaría General, gestión digital de documentos y coordinación interinstitucional.
2. Establecer una plataforma de intercambio y consulta de documentos.

**Requerimientos**

- Contratación de personal acorde a las necesidades estratégicas.
- Capacitación al personal de sistemas acorde a las necesidades estratégicas.

**4.2.2.3. 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.

**Desarrollo**

1. Implementación de una plataforma institucional de capacitación virtual, que permita reducir los tiempos de inducción, uniformización de temas de capacitación y mejora de servidores públicos a todo nivel.





2. Realización de un programa de capacitación del personal de Sistemas en: Software Libre GNU/Linux, Seguridad Informática, Gobierno Electrónico y Gestión Pública, Programa de Especialización en Gobierno Electrónico, Virtualización, entre otros.
3. Realización de un programa de capacitación a los funcionarios públicos respecto a la utilización de software libre, ofimática, entre otros.

#### **Requerimientos**

- Presupuesto para la capacitación del personal de la Unidad de Sistemas y Redes.
- Contratación de personal acorde a las necesidades estratégicas.
- Capacitación al personal de sistemas acorde a las necesidades estratégicas.

#### **4.2.2.4. 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 interactuar entre sí para dar servicios más eficientes a la población.

##### **Desarrollo**

1. Proyecto, Estructura de datos única. Definición de una estructura de datos única en base a todos los registros administrativos de las instancias del ente rector para no duplicar la información recibida, en coordinación con todas las entidades estatales y la AGETIC.

##### **Requerimientos**

- Contratación de personal acorde a las necesidades estratégicas.
- Capacitación al personal de sistemas acorde a las necesidades estratégicas.

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

##### **Objetivo.**

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.

##### **Desarrollo.**





Debido a la naturaleza de la institución, esta línea estratégica no aplica.

#### **4.2.2.6. 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.

##### **Desarrollo.**

Debido a la naturaleza de la institución, esta línea estratégica no aplica.

#### **4.2.2.7. 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.

##### **Desarrollo.**

Debido a la naturaleza de la institución, esta línea estratégica no aplica.

#### **4.2.2.8. 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.

**Desarrollo.** Debido a la naturaleza de la institución, esta línea estratégica no aplica.

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

##### **Objetivo.**

Proveer servicios públicos a la población con calidad y calidez.

##### **Desarrollo.**

1. Actualización del Sistema de Servicio al Pueblo, implementación de una plataforma de atención para consulta de trámites, registro de casos a través del portal web, y otros de acuerdo al requerimiento de las Adjuntorías correspondientes.

##### **Requerimientos**

- Contratación de personal acorde a las necesidades estratégicas.
- Capacitación al personal de sistemas acorde a las necesidades estratégicas.





#### **4.2.2.10. 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.

##### **Desarrollo.**

Debido a la naturaleza de la institución, esta línea estratégica no aplica.

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

##### **4.2.3.1. 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.

##### **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.

##### **Desarrollo**

1. Proyecto de publicación de informes, memorias, resoluciones Defensoriales, resoluciones administrativas, información financiera y administrativa; en el portal web institucional.
2. Proyecto de Implantación de criterios de disponibilidad de la información en todos los sistemas institucionales, siempre y cuando no contravengan normativa y/o reglamentos.

##### **Requerimientos**

- Contratación de personal acorde a las necesidades estratégicas.
- Capacitación al personal de sistemas acorde a las necesidades estratégicas.

##### **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.

**Desarrollo**

1. Proyecto de Estandarización, según normativa vigente, la información deberá estar en formatos digitales abiertos y disponibles al público en general e instituciones que así lo soliciten.

**Requerimientos**

- Contratación de personal acorde a las necesidades estratégicas.
- Capacitación al personal de sistemas acorde a las necesidades estratégicas.

**4.2.3.2. 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.

**Desarrollo.**

1. Proyecto Participación y control social, tiene el fin de otorgar a los ciudadanos mecanismos para que puedan verificar el avance de los diferentes casos registrados por los peticionarios, de acuerdo a los alcances de la ley del Defensor del Pueblo y los requerimientos de la Adjuntoría correspondiente.

**Requerimientos**

- Contratación de personal acorde a las necesidades estratégicas.
- Capacitación al personal de sistemas acorde a las necesidades estratégicas.





## 5. Cronograma Propuesto

		2018	2019	2020	2021	2022	RESPONSABLE(S) - COORDINACIÓN	
Gobierno Soberano	1. Infraestructura y conectividad	Mejora de equipos.	30%	30%	30%	10%	Unidad de Sistemas y Redes, Unidad Financiera, Secretaría General	
		Data Center			35%	35%	Unidad de Sistemas y Redes, Unidad Financiera, Secretaría General	
		Red de Datos	25%	35%	40%		Unidad de Sistemas y Redes, Unidad Financiera, Secretaría General	
		Actualización Página Web		70%	10%	10%	Unidad de Sistemas y Redes, Unidad Financiera, Secretaría General	
	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	Camaras de Seguridad		50%	20%	20%	5%	Unidad de Sistemas y Redes, Unidad Financiera, Secretaría General
	3. Interoperabilidad	Drive		50%	50%			Unidad de Sistemas y Redes
		Interinstitucional			30%	40%	30%	Unidad de Sistemas y Redes, Secretaría General, Despacho
		Convenios			30%	40%	30%	Unidad de Sistemas y Redes, Secretaría General, Despacho
		Servicios Web			50%	25%	25%	Unidad de Sistemas y Redes
4. Ciudadanía digital	Firma Digital			50%	25%	25%	Unidad de Sistemas y Redes, Secretaría General, Despacho	
	Certificados			50%	25%	25%	Unidad de Sistemas y Redes, Secretaría General, Despacho	
5. Seguridad Informática y de la Información	PSI		40%	30%	15%	5%	Comité de Seguridad de la Información	
	PSI		40%	30%	15%	5%	Comité de Seguridad de la Información	
	Riesgos		40%	30%	15%	5%	Comité de Seguridad de la Información	
	Autenticación Unificada		50%	30%	10%	10%	Unidad de Sistemas y Redes	
Gobierno Eficiente	6. Simplificación de trámites	SSP			50%	40%	10%	Unidad de Sistemas y Redes, Unidad de Defensa de los Derechos Humanos
		Capacitación			50%	40%	10%	Unidad de Sistemas y Redes, Unidad de Defensa de los Derechos Humanos
	7. Gestión pública	Proyecto Digitalización de Documentos SISCO		40%	30%	20%	10%	Unidad de Sistemas y Redes, Unidad de Planificación
		Plataforma Consulta		40%	30%	20%	10%	Unidad de Sistemas y Redes, Unidad de Planificación
	8. Asesoramiento y capacitación técnica	Aula Virtual			50%	25%	25%	Unidad de Sistemas y Redes, Unidad de Talento Humano, Unidad Financiera
		Capacitación Unidad de Sistemas y Redes			70%	15%	15%	Unidad de Sistemas y Redes, Unidad de Talento Humano, Unidad Financiera
		Capacitación del Personal Institucional			70%	15%	15%	Unidad de Sistemas y Redes, Unidad de Talento Humano, Unidad Financiera
	9. Registros públicos	Proyecto de Estructura de datos unificada			50%	30%	20%	Unidad de Sistemas y Redes
	10. Servicios de desarrollo económico							
	11. Calidad de los Servicios Públicos	Actualización de Reglamento SSP e Implementación en sistema informático		10%	50%	20%	20%	Unidad de Sistemas y Redes, Unidad de Defensa de los Derechos Humanos
12. Entidades territoriales autónomas								
Gobierno Abierto y Participativo	13. Transparencia y datos abiertos	Publicación en portal web		50%	30%	10%	10%	Unidad de Sistemas y Redes, Unidad de Difusión
		Criterios de disponibilidad		10%	40%	25%	25%	Unidad de Sistemas y Redes
		Estandarización de Información		10%	40%	25%	25%	Unidad de Sistemas y Redes, Unidad de Planificación, Despacho
	14. Participación y control social	Proyecto Participación y Control Social			30%	35%	35%	Unidad de Sistemas y Redes, Unidad de Transparencia Institucional

## 6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Con el fin de identificar: el avance, los logros alcanzados y dificultades en la Implementación del presente Plan Implementación de Gobierno Electrónico, de forma periódica se realizará una evaluación y seguimiento de la implementación y el cumplimiento. Esta evaluación servirá de producto para la elaboración del POA anual, además de insumo para la presentación de los informes correspondientes ante la AGETIC. Así mismo, permitirá realizar mejoras y/o modificaciones de acuerdo a la coyuntura que se esté atravesando.

**Objetivo.** Realizar un diagnóstico y estado de situación de la implementación y el cumplimiento de los proyectos del presente plan, y mostrar a la MAE de forma comparativa y progresiva la aplicación de los mismos.

**Responsable.** El responsable de realizar el seguimiento a la implementación al plan y los proyectos descritos en el mismo será Secretaría General, a través de la Unidad de Sistemas y Redes.

**Frecuencia.** De acuerdo a la normativa vigente y para realizar un seguimiento preciso y objetivo de la implementación del presente plan, se realizarán dos procesos de seguimiento y evaluación.





## 7. CONCLUSIONES

El Plan Institucional de Gobierno Electrónico del Ministerio de Planificación del Desarrollo PIGE 2018-2025, constituye un instrumento de gestión necesario para orientar el desarrollo de actividades y proyectos para la implementación de Gobierno Electrónico, debido al creciente proceso de globalización y desarrollo de la sociedad de la información, lo cual implica la adaptación del Estado a los constantes cambios en el proceso de modernización de la Gestión Pública.

La máxima autoridad de la institución está comprometida con la implementación de Gobierno Electrónico en el MPD, el apoyo de las servidoras y servidores públicos es un factor clave, de manera que su implementación esté asegurada desde inicio, y cuando exista la necesidad inmediata de promover la innovación tecnológica, el uso intensivo y la difusión de la tecnología; asimismo, cuando se implementen las nuevas aplicaciones y herramientas y el cambio organizacional adquiera mayor importancia.

El presente Plan Institucional de GE requiere ser monitoreado y evaluado para el cumplimiento de las líneas de acción propuestas; por ser esencialmente un instrumento de gestión requiere de su revisión, rediseño y optimización en caso de ser necesario por cualquier cambio en la tecnología o en las líneas estratégicas de la institución.

La Dirección General de Planificación por intermedio de la Unidad de Innovación Tecnológica es la encargada de proponer, diseñar, desarrollar, implantar, monitorear y retroalimentar las Estrategias de Gobierno Electrónico, deberá efectuar la revisión de la infraestructura tecnológica, para asegurar la disponibilidad y funcionalidad de la misma.

