



MINISTERIO DE EDUCACION
DIRECCION DEPARTAMENTAL DE EDUCACION DE PANDO
UNIDAD DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS U.A.A.
PANDO-BOLIVIA



Cobija, 29 de Junio de 2018
CITE .U.A.A. NAL. N° 008/2018



Señor
Nicolás Laguna Quiroga
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO AGETIC
La Paz.-

REF: INFORMACION SOLICITADA

De mi consideración:

En atención a CITE AGETIC/NE/1579/2018 con relación a la Presentación del "Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y Plan de Implementación Software Libre y Estándares Abiertos" adjunto remito a usted la información solicitada de acuerdo a plazos establecidos.

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



Lic. Vladimir Alaya Alarcón
JEFE DE LA UNIDAD DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
Dirección Distal de Educación de Pando

María Beatriz Lopez Renalfo
DIRECTORA DEPARTAMENTAL DE EDUCACION PANDO

VAA/blmg
C.c. Archivo
Adj 17 Folders



CITE/UAA/PPPP - 04/2018

Señor:
Lic. Vladimir Aliaga Alarcón
JEFE DE LA UNID. DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS

Presente.-


REF.: PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRONICO.

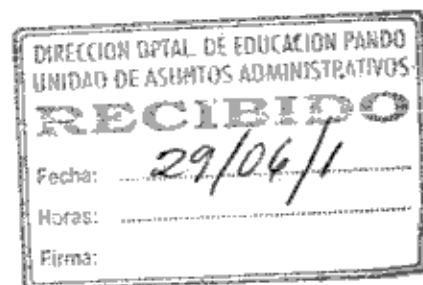
Fecha: Cobija, 28 de Junio de 2018.

De mi consideración:

En cumplimiento a la Nota de Instrucción Impartida por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación AGETIC/NE/1579/2018 de fecha 29 de Marzo, tengo a bien presentar a Ud. El **PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRONICO** de la **DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN DE PANDO**.

Es cuanto tengo a bien informar para su conocimiento y fines consiguientes.


Ing. **[Nombre]**
TECNICO RESP. DE PLANIFICACIÓN - PROYECTOS
PRESUPUESTOS Y PROGRAMACIONES
DIRECCIÓN DEPARTAMENTAL DE EDUCACIÓN DE PANDO



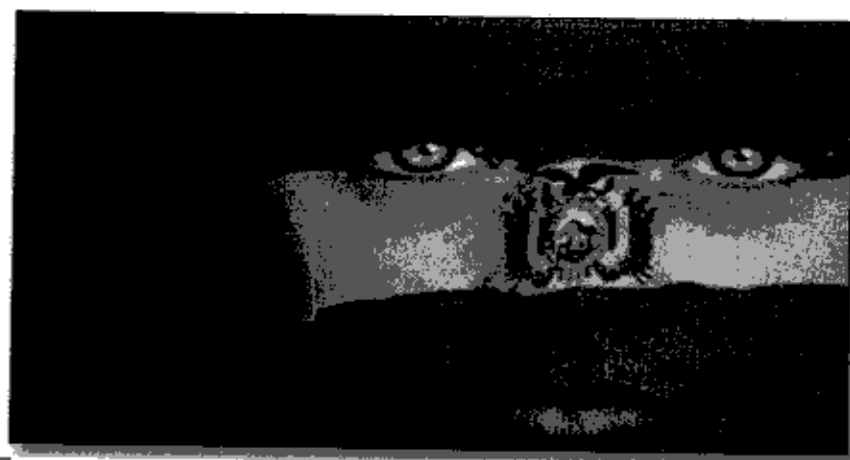
PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRONICO

**DDE-
PANDO**

29/06/2018



Lic. Beatriz López Rengifo
DIRECTORA DEPARTAMENTAL DE
EDUCACION DE PANDO



1.- INTODUCCIÓN.

Los cambios políticos, sociales y económicos que ha vivido el país desde el inicio del proceso de cambio, como los retos que se viene afrontando en el futuro, plantearan la necesidad de transformar la manera que el Estado se relaciona con todo ya que vivimos una sociedad de la información, 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, debe ser capaz de generar capacidades institucionales para la innovación, investigación y desarrollo de tecnologías relacionadas con Gobierno Electrónico, con el objetivo de agilizar los trámites en la administración pública a través de la digitalización.

En este contexto 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 simple e intuitiva para la ciudadanía y pueblo en general como lo que se va haciendo en cada Ministerio del Estado, el Ministerio de Educación ha determinado en favor de maestras y maestros que se encuentran dentro del Sistema Educativo Plurinacional, las siguientes medidas: La certificación de años de servicio para ascenso de categoría ahora es gratuita y automática, Asignación automática del Bono de Frontera sin trámite ni costo alguno, actualización del Registro Docente Administrativo (RDA) gratuito y se lo efectúa por Internet, boleta de pago de haberes se podrá obtener vía Internet gratuita, y el registro para la dotación de computadoras se lo realiza vía Internet.

En este sentido, el presente plan de la Dirección Departamental de Educación de Pando está basado en erradicar la burocracia dentro de su administración como entidad pública, para lograr mayor eficiencia, simplificación de trámites y brindar un servicio de calidad migrando todos los trámites, servicios, que eran obligatoriamente personales hacia una plataforma virtual, de manera que los usuarios no tengan necesidad de acudir a las oficinas o portar documentos físicos todo para el vivir bien.

2.- ANTECEDENTES.

El 9 de Marzo 2011 por D. S. N° 0813 se crea la Dirección Departamental de Educación de Pando. Ex – SEDUCA, según la nueva Ley Educativa N° 070/2010 Avelino Siñani y Elizardo Pérez del 20/12/2010 y el Decreto Supremo N° 0813/2011 la Dirección Departamental de Educación cuya sigla "D. D. E. P." es una entidad pública descentralizada dependiente del Ministerio de Educación y se constituye en persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con sede en la ciudad de Cobija capital del Departamento y competencia a nivel departamental sobre la administración y gestión de la educación.

El Decreto Supremo N° 0813 de 2011, promulgado con objeto de reglamentar la estructura, composición y funciones de las Actuales Direcciones Departamentales de Educación " D.D.E.P." antes " SEDUCAS ".

MARCO LEGAL.

- Constitución Política del Estado, Art. 77 – 90.
- Ley N° 070, de Educación "Avelino Siñani – Elizardo Pérez".
- D.S. N° 0813 del 09 de Marzo de 2011.
- R.M. N° 063 del 28 de Febrero de 2011.
- R.M. N° 492 del 09 de Agosto de 2012.

NORMA DE FUNCIONAMIENTO DE LA D.D.E. – PANDO.

La Dirección Departamental de Educación de Pando, desarrolla sus actividades en el Marco de las Normas Contenidas en la Ley 070 del 20 de Diciembre de 2010, D.S. 0813 del 09/03/2011 y la R.M. 063 del 28/02/2011 y sus reglamentos, en conformidad a la Ley 070 Art. 78; Decreto Supremo No. 265, 26 de agosto de 2009, la D.D.E. se constituye en Entidad descentralizada bajo la tuición del Ministerio de Educación y se establece en persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio y autonomía de gestión Administrativa, financiera, legal y técnica.

VISIÓN DE LA D.D.E. - PANDO.

La Dirección Departamental de Educación de Pando, tiene como visión, brindar un buen servicio de educación, eficiente y eficaz con recursos humanos altamente capacitados, con identidad propia, revalorizando la cultura, promoviendo una educación de calidad, descolonizadora, intra-intercultural, comunitaria y productiva para los educandos y educadores que colmen las expectativas de la sociedad pandina, asumiendo la democracia y la autoestima, que garantice tolerancia, equidad, complementariedad, acceso y permanencia para todos y todas, promoviendo efectivamente el desarrollo humano integral sostenible con la aplicación y ejecución de las políticas educativas en estrecha coordinación con el Ministerio de Educación, el Gobierno Autónomo Departamental de Pando, Direcciones Distritales de Educación y los Gobiernos Autónomos Municipales para el vivir bien.

MISIÓN DE LA D.D.E. – PANDO.

La Dirección Departamental de Educación de Pando, tiene como misión fundamental el implementar de manera transparente y oportuna las políticas educativas y de administración curricular de la educación pública y el control de la privada en el departamento, así como la administración y gestión de los recursos en el ámbito de su jurisdicción, competencias y funciones sobre la base de la nueva Ley de Educación "Avelino Siñani y Elizardo Pérez".

OBJETIVO DE LA D.D.E. – PANDO.

La Dirección Departamental de Educación de Pando, tiene como Objetivo fortalecer las capacidades de gestión para cumplir y hacer cumplir las políticas y normas del Sistema Educativo Sociocomunitario Productivo en el departamento, ejecutando acciones coherentes de fortalecimiento de capacidades institucionales para alcanzar su visión y lograr los objetivos estratégicos institucionales.

3.- GOBIERNO ELECTRÓNICO.

El gobierno electrónico se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

Elementos que engloba el Gobierno Electrónico, relacionado con la aplicación de las TICs.

1. Implica innovación en las relaciones internas y externas del gobierno con:
 - a. Otras agencias gubernamentales.
 - b. Sus propios empleados.
 - c. Las empresas.
 - d. El ciudadano.
2. Afecta la organización y función de gobierno en lo relativo a:
 - a. Acceso a la información.
 - b. Prestación de servicios.
 - c. Realización de trámites.
 - d. Participación ciudadana.
3. Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales.
4. Su implementación implica el paso por una serie de estados, no necesariamente consecutivos.
5. Es un medio, no un fin en sí mismo.

El desarrollo del gobierno electrónico debe asumirse como un proceso evolutivo. Cada una de ellas tiene distinto objetivo y requiere distintas exigencias en términos de costos, necesidades de conocimiento y nivel de uso de las TICs.

Mediante Decreto Supremo N° 3251 con fecha 09.01.2013 se aprobó la **"Plan de Implementación de Gobierno electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos"**, debiendo ser aplicadas en todos los niveles de gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

El gobierno electrónico se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la administración pública para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

4.- DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL.

En el marco del componente gobierno electrónico, se ha recopilado información necesaria (cuestionario) para la elaboración de un diagnóstico de necesidades, del total de servidores públicos que trabajan en la Dirección Departamental de Educación de Pando.

De manera global los resultados son los siguientes:

Aspectos que favorecen implementar un gobierno electrónico en la DDE. – Pando

- Tener información eficaz y oportuna para todos los usuarios y público en general.
- Reducir la burocracia para trámites.
- Manejo de la información de manera rápida y pertinente.
- Mejorar los servicios a usuarios.
- Manejo adecuado y pertinente de tics, exige al personal de la institución.
- Fluidez de la información ágil y oportuna para la toma de decisiones.
- Garantiza la facilidad de la información y los servicios.
- Mejora la eficiencia y eficacia en trámites.
- Será más transparente la gestión pública.
- Calidad de servicios
- Agilidad en la información
- Ahorro de material y tiempo al atender
- Hacer la vida del ciudadano más fácil.
- El envío de la información continua y rápida.
- Equipos necesarios y conexión a internet.
- Disminución de filas o colas.
- Seguimiento de la documentación
- Cumplimiento de plazos
- El interesado podrá revisar o verificar el curso de su trámite (observaciones)
- Acceso a datos reales en cuanto a costos y tiempo

Servicios que se prestan en la DDE.- Pando

- Servicio de información sobre educación inicial, primaria y secundaria.
- Recepción de documentos de los distritos.
- Remisión de documentos al ministerio de educación.
- Servicio de información, revisión de documentos y remisión de informes.
- Se brinda orientación técnica metodológica a maestros a través de capacitaciones.
- Coadyuvar a una gestión administrativa pertinente en subsistema de educación regular.
- Revisión de informes, de apertura o cierre
- Capacitación, seguimiento, evaluación y monitoreo
- Acompañamiento del proceso educativo en aula
- Orientación en la planificación de psp, pab, pdc, reglamento de evaluación bth.
- Interacción con relación en todo con el estado con el ámbito de educación alternativa y especial.
- Atención y orientación técnico pedagógica a la comunidad educativa y gestión administrativa especial.
- Orientación, apoyo técnico pedagógico a directores, profesores, facilitadores de los CEAS.
- Tramites de documentación de bachilleres de los CEAS.
- Tramites de títulos humanísticos técnicos de los CEAS.

- Reunión de coordinación
- Legalización de certificados de estudio de institutos técnico tecnológicos (fiscales y privados).
- Revisión de proyectos de apertura y ampliación de carreras o institutos.
- Recepción de legalizaciones de título de bachiller o certificados de estudio. (firma de la MAE).
- Apoyo técnico de las Organizaciones sociales en Educación (juntas escolares).
- Centralización de la información de las Organizaciones sociales en Educación (juntas escolares).
- Resoluciones, informes y homologaciones.
- Orientación Jurídica.
- Recepción de denuncias y quejas en el área de educación.
- Administrativo
- Atención al público: legalización de certificado de notas, impresión de diplomas de bachiller.
- Revisión de archivos
- Información mensual de designaciones del personal docente y administrativo
- Subsidios familiares.
- Descuentos por faltas y atrasos
- Reposición de boletas.
- Suplencias
- Retroactivos
- Ordenamiento y la creación de ITNC
- Venta de valorados y formularios para legalización, homologación, certificados y libretas.
- Estadísticas de estudiantes, Unidades Educativas y Edificios Educativos.
- Entrega de fichas para el recojo de subsidio y lactancia
- Remisión de estados de ahorro AFPs
- Llenado de formularios virtuales de AFPs
- Llenado de formularios de bajas de la CNS del personal administrativo de la institución
- Información financiera actual de la entidad.

Los servicios que más se tardan en realizar y por qué?

- La información mensual de los distritos: porque no lo traen en el tiempo estipulado para realizar la revisión.
- Remitir informes al ME: porque los distritos no envían a tiempo lo que se requiere.
- Distribución de la información en los tiempos y plazos adecuados.
- Visitar a los distritos para socializar.
- Falta de recursos económicos para seguimientos, evaluación y coordinación.
- Gestión por el envío de documentación: tarda en ser respondida o devuelta.
- Validación, revisión de documentos para obtención de títulos de bachiller y certificados técnicos en el sistema SIE.
- Revisión de proyectos.
- Revisión de calificaciones (buscar en los libros de años pasados).
- Información que se envía tarda en llegar al interesado.
- En los trámites de homologaciones se tardan cuando no traen la documentación completa.

Según usted cual sería la forma correcta, rápida y eficiente que se tiene que aplicar para realizar un servicio dentro la DDE.- Pando.

- Tener una red de información a nivel nacional y local para mejorar la atención al público en general.
- Tener tecnología, equipos, materiales e insumos necesarios para el desarrollo de un sistema.

- Implementación de gobierno electrónico, se evitaría retardación y burocracia en el manejo y distribución de la información.
- Administrar los recursos de la institución con transparencia eficiencia y eficacia.
- Evitar la burocracia para que haya una mejor relación entre el estado, las personas y las instituciones a través de las TICS.
- Evitar menos burocracia de firmas y aprobaciones.
- Mejora de técnico internet
- Que sea todo computarizado para poder acceder fácil a la información que se precisa.
- Que todos tengan un celular con la aplicación del whasapp, para hacer conocer a los padres lo que se requiere o instrucciones.
- Tener una buena infraestructura tecnológica y física.
- Capacitación en el uso de las TICS.
- Contar con un internet excelente.
- Conexión permanente del internet con una buena velocidad
- Los tiempos de cada tramite
- Los costos
- Reglamentos.
- Flujo de procesos de cada servicio que se brinda
- A quien dirigirse para iniciar su tramite

Aspectos que se debería dar a conocer a la población usuaria respecto a los servicios que presta en la institución

Toda la Información sobre todas las actividades administrativas, funciones, atribuciones y servicios que realiza o presta cada técnico de la DDE-P a través de la difusión de la información en el marco del MESCP de manera atenta, transparente y al alcance de todos.

4.1.- CONCLUSION DEL CUESTIONARIO.

Bajo la Opinión que dieron bajo el cuestionario, se llego a lo siguiente:

Que para muchos funcionarios un Gobierno Electrónico, es la innovación de brindar servicios, de que participen los ciudadanos y el Gobierno, transformando y mejorando las relaciones en la Comunidad, aplicando la Tecnología, el Internet y los medios de comunicación.

Que lo que se necesita y se puede aplicar para satisfacer a la ciudadanía es implementar portales web y plataformas virtuales ya que son acaso la principal, sino la única, herramienta de gobierno electrónico que se podría utilizar para comunicarse con la población usuaria de los servicios que presta la Dirección Departamental de Educación de Pando.

5.- ESTRATEGIA DEL PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO.

La estrategia del Gobierno Electrónico tiene como objetivo aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública, para agilizar los trámites que realizan los ciudadanos, coadyuvar a transparentar la función pública, elevar la calidad de los servicios gubernamentales y, en su caso, detectar con oportunidad prácticas de corrupción al interior de las instituciones públicas.

El Gobierno Electrónico, promoverá el uso intensivo de sistemas digitales, en especial el uso del Internet, como la herramienta principal de trabajo para todas las unidades que conforman a través de siete líneas de acción:

- Instalación y aprovechamiento de infraestructura tecnológica gubernamental, uso intensivo de redes de intranet institucional e *Internet*, para mantener integrada la actividad del sector público en todas las dependencias de institución, e imprimir mayor precisión y oportunidad a la gestión de los servidores públicos.
- Promoción y aplicación de la administración del conocimiento y la colaboración digital, mediante sistemas y esquemas tecnológicos para adquirir, organizar y comunicar el conocimiento
- Mejora y rediseño de procesos con tecnologías de información, para desarrollar, actualizar y consolidar los sistemas informáticos en las distintas áreas de la Dirección Departamental de Educación de Pando, así como para facilitar la actualización informática de los procesos que operan las tareas adjetivas y sustantivas a la institución.
- Mayor cobertura de los servicios y trámites electrónicos, para ofrecer a la ciudadanía la oportunidad de acceder a éstos a través de medios electrónicos con seguridad y rapidez.
- Consolidación del Portal Informativo Institucional, el cual se convertirá en el eslabón para la creación de cadenas de valor y en un medio eficiente para la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas. Con este portal la ciudadanía podrá consultar a través de Internet toda la información sobre, servicios y trámites que se realizan en la Dirección Departamental de Educación de Pando; el portal representara a su vez un vínculo de comunicación e interacción entre el gobierno y la ciudadanía.
- Ampliación de mecanismos como Democracia y participación ciudadana, para continuar aplicando y desarrollando esquemas tecnológicos de participación y atención a la población, así como espacios en línea que identifiquen y recojan los planteamientos, problemas, necesidades y propuestas de la ciudadanía, facilitando su seguimiento mediante Sistemas de Administración de las Relaciones con Ciudadanos.

6.- ÁMBITOS DE ACCIÓN.

6.1. GOBIERNO SOBERANO.

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.

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.

Por lo tanto, 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.

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.

6.2. GOBIERNO EFICIENTE.

El Gobierno Eficiente es aquel que desarrolla las bases de los sistemas de gestión que simplifican y unifican los procesos transversales a cada organismo del Estado para que brinden mejores servicios.

Apunta a optimizar el uso de los servicios para reducir costos de operación y modernizar los procesos con un enfoque integral, indispensable para el adecuado desarrollo del Gobierno Digital.

El Plan de Gobierno Digital pretende mejorar la gestión transversal e impulsar su adopción en los organismos del Estado, quienes podrán servirse de recursos comunes que contribuyan a la agilidad de los avances.

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.

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.

6.3. GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO.

El objetivo del Gobierno Abierto y Participativo es impulsar los pilares de transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana e innovación.

Los ciudadanos exigen cada vez más una mayor apertura en el gobierno. Piden mayor participación en los asuntos públicos y buscan la forma de que sus gobiernos sean más transparentes, sensibles, responsables y eficaces.

Los avances tecnológicos permiten que los gobiernos interactúen con los ciudadanos de forma directa, para que estos ejerzan sus derechos de una forma más simple.

En este sentido el Plan de Gobierno Digital busca mejorar la relación entre los ciudadanos y el Estado con la incorporación de las TICs, la promoción de la transparencia, la apertura de datos y la colaboración ciudadana para la solución de problemas de interés público.

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.

7.- MARCO NORMATIVO.

El marco normativo que regulara el plan del Gobierno Electrónico de la Dirección Departamental de Educación de Pando está enmarcado en:

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.

8.- 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 desarrolladas 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.

8.1. VISIÓN INTEGRAL DE IMPLEMENTACIÓN.

La visión estratégica y estructural de Gobierno Electrónico en la Dirección Departamental de Educación de Pando, 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, muestra la interacción de las atribuciones y acciones de la Dirección Departamental de Educación de Pando para la prestación de servicios y generación de eficiencia en todos los niveles y su relación con el beneficiario final, la ciudadanía.

El núcleo

El núcleo 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.

9.- PORTAL WEB INSTITUCIONAL O PLATAFORMA VIRTUAL.

Los sitios web de la administración pública tienen una especial función, pues son el interfaz entre el ciudadano y el gobierno, por ello es fundamental que cumplan con ciertas características que permitan que esta relación sea directa, clara, entendible y eficiente.

a. Contenido

El aspecto más valorado de un sitio web institucional por los ciudadanos es su contenido, este deber ser completo, exacto y estar actualizado. Es de vital importancia que el gobierno se esfuerce por "ciudadanizar" el contenido de carácter técnico, para que este sea entendible para la mayoría de visitantes y usuarios.

b. Estructura

Se refiere a la forma en la que está diseñado el sitio, la forma de navegación y la facilidad para encontrar información. Un sitio web institucional debe ser amigable, rápido de descargar, fácil de usar y de recordar.

c. Diseño gráfico

- El contenido debe ser el más adecuado y tener una estructura óptima.
- Un sitio web gubernamental debe ser estéticamente aceptable.
- Un enfoque minimalista con gráficos optimizados y una identidad corporativa unificada ayuda a fortalecer la imagen del gobierno y fidelizar al ciudadano.

d. Accesibilidad

Todos los sitios web institucional deberá asegurar que estos podrán ser accedidos por personas con diferente equipamiento y capacidades. Es importante que cada sitio sea accesible por cualquier persona independiente del navegador y equipamiento que posea, y que tome en cuenta las limitaciones de personas con diferentes discapacidades.

e. Pantallas

Un nuevo reto que deben enfrentar los sitios web en general y todas las instituciones en particular es la amplitud de dispositivos a través de los cuales los ciudadanos pueden conectarse. La computadora, teléfono móvil, PDAs, Tabletas e incluso la televisión, estas son las nuevas pantallas en donde deberán desplegar su contenido.

10.- BENEFICIO DEL GOBIERNO ELECTRONICO PARA LA D.D.E. – PANDO.

- Hará más productivo el gasto público.
- Facilitara el acceso del ciudadano a los servicios públicos que este ofrece.
- Aumentara la competitividad.
- Mejorara la eficiencia y la transparencia de la gestión.
- Combatirá la corrupción.
- Creara vínculos hacia el proceso de democratización y participación ciudadana.
- Fortalecerá la interacción y la responsabilidad entre los ciudadanos y sus representantes públicos.
- Genera mucha más confianza.

11.- MECANISMOS Y ESPACIOS DE COORDINACIÓN.

Contemplara el desarrollo de estrategias que coadyuven a la puesta en vigencia del Plan de Gobierno Electrónico en la Dirección Departamental de Educación de Pando. 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 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) 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.

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.

12.- OBJETIVOS DEL PLAN DE GOBIERNO ELECTRONICO.

12.1. MISIÓN GOBIERNO ELECTRÓNICO.

Generar las condiciones humanas y tecnológicas para el desarrollo a largo plazo del Gobierno Electrónico en la Dirección Departamental de Educación de Pando, 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.

12.2. VISIÓN GOBIERNO ELECTRÓNICO.

Es consolidar la tecnología de punta 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 para la Dirección Departamental de Educación de Pando.

12.3. OBJETIVOS GENERALES GOBIERNO ELECTRÓNICO.

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.

12.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS GOBIERNO ELECTRÓNICO.

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 la Dirección Departamental de Educación de Pando, 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.
- Facilitar el acceso a información y datos de la Dirección Departamental de Educación de Pando, 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.

12.5. JUSTIFICACION

El desarrollo de una plataforma virtual de Información de Trámites, servicios y otros que brinde la Dirección Departamental de Educación de Pando es importante ya que permitirá reducir el tiempo de demora que existe en el proceso de trámites de documentación, en la atención de costos, tiempo, requisitos, etc. donde el funcionario público podrá realizar sus funciones de manera más eficiente, reduciendo así el tiempo de atención al ciudadano, y a la vez poder brindar una mejor calidad de servicio; es decir mejorara en el proceso de atención de cualquier tipo de tramites (control y seguimiento), y la reducción de tiempos en la atención y también de costos en hardware y software.

13.- 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 líneas estratégicas. Los ejes estratégicos son: a) Gobierno Soberano, b) Gobierno Eficiente y c) Gobierno Abierto y Participativo.

13.1.- GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO.

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 al 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 (internet veloz y constante). 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.

Para tener éxito, las acciones de Gobierno Electrónico requieren que la población pública (entidades públicas) y población (ciudadanía), cuenten con una conectividad suficiente hacia los servicios que provee la Dirección Departamental de Educación de Pando (centro de datos).

Se Propone centralizar toda la información en un sistema de almacenamiento, servidores y dependientes en un centro de datos, mecanismos normativos y técnicos, para mejorar la conectividad y facilitar el acceso a servicios de Gobierno Electrónico a la ciudadanía, y así poder optimizar la inversión de recursos y acceso a la información requerida mediante el Portal o Plataforma Virtual Institucional de la Institución, viabilizando redes comunitarias a través de frecuencias libres y el desarrollo de estrategias para ampliar el servicio de acceso a internet para los de bajos recursos.

Resultados

- Un Portal o Plataforma Institucional 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 24/7.

Línea estratégica 4. Ciudadanía digital.

Objetivo

Implementar una plataforma de Ciudadanía Digital para facilitar la autenticación e interacción de usuarios con los servicios digitales de la Dirección Departamental de Educación de Pando, 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 a la institución, 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 la Dirección Departamental de Educación de Pando 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 la Dirección Departamental de Educación de Pando 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 la institución preste servicios digitales a la población, los cuales se desarrollarán conforme a la evolución de las TICs. Implementando un solo mecanismo de acceso a los usuarios para la plataforma.

Resultados

- Una plataforma de ciudadanía digital que interoperabilidad con distintos servicios electrónicos de la Dirección Departamental de Educación de Pando.

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 la Dirección Departamental de Educación de Pando 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 de la Dirección Departamental de Educación de Pando 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.

Se establecerá una plataforma virtual de atención único que recibirá todas las solicitudes 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, es decir un portal web de acceso 24/7.

La presente línea estratégica se desarrollará conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N° 2514. La Dirección Departamental de Educación de Pando será 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 de la Dirección Departamental de Educación de Pando 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), la Dirección Departamental de Educación de Pando 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.

Apoyados en 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 de la Dirección Departamental de Educación de Pando integrados entre sí.

Línea estratégica 8. Asesoramiento y capacitación técnica.

Objetivo

Brindar capacitación y asesoramiento técnico y legal a los servidores públicos de la Dirección Departamental de Educación de Pando en todos los niveles para el diseño, desarrollo e implementación de proyectos de Gobierno Electrónico, acorde a los lineamientos de uso de tics, plataforma e uso de redes sociales.

Descripción

Se brindará asesoramiento técnico y legal en todos los niveles de la Dirección Departamental de Educación de Pando 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 servidores públicos de la Dirección Departamental de Educación de Pando, en temas de planificación, implementación de proyectos de Gobierno Electrónico, seguridad de la información, interoperabilidad, uso de las tics y entre otros.

Resultados

- Asesoramiento técnico y legal a las Subdirecciones y Unidades de la Dirección Departamental de Educación de Pando de Gobierno Electrónico
- Programas de capacitación para servidores públicos de Gobierno Electrónico.

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 de la Dirección Departamental de Educación de Pando, y se recomendará el uso de herramientas de Gobierno Electrónico y la aplicación de estrategias de incentivo a los servidores públicos para lograr este fin.

Se desarrollará una Portal Institucional 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 la Dirección Departamental de Educación de Pando 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.

- Implementamos Plataforma y canales de atención y recepción de quejas de los ciudadanos para mejorar los estándares de atención dentro de la Dirección Departamental de Educación de Pando.

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 de la Dirección Departamental de Educación de Pando mediante herramientas de Gobierno Electrónico y tecnologías de información y comunicación, en el marco del derecho de acceso a la información.

Descripción

La Dirección Departamental de Educación de Pando, en el cumplimiento de las políticas de transparencia y de acceso a la información pública, implementará medios electrónicos que permitan a los ciudadanos acceder a la información pública. Asimismo, se deberá 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 como informes, memorias, resoluciones ministeriales e información financiera.

13.2.- Datos Abiertos.

Objetivo

Promover la publicación, uso y reutilización de datos abiertos de la Dirección Departamental de Educación de Pando, para la generación de información con valor agregado para la población.

Descripción

La Dirección Departamental de Educación de Pando procesan, registran, mantienen y comparten información para fines determinados. Esta información útil para la entidad 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. La Dirección Departamental de Educación de Pando 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 la Dirección Departamental de Educación de Pando.

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.

14.- 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 DE ROLES

Nº	Líneas Estratégicas	Responsables	Coordinación
1	Infraestructura y conectividad	AGETIC MOPSV	Entidades públicas COPUTIC
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	COPLUTIC Entidades públicas
5	Seguridad informática y de la información	CGII	CTIC-EPB Entidades públicas
6	Simplificación de trámites	AGETIC Entidades públicas	
7	Gestión pública	MEyFP MPD Coordinación AGETIC	COPLUTIC Entidades públicas
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

15.- METAS.

El plan de Gobierno Electrónico de la Dirección Departamental propone hasta el 2025 conseguir el desarrollo y la implementación plena del Gobierno Electrónico, comprometiéndose 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 DE METAS

Ejes estratégicos	Líneas estratégicas	Metas al 2025
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.

16.- 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: la entidad pública informará 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 establecerá 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 la Dirección Departamental de Educación de Pando involucradas como responsables y de coordinación.