

La Paz, 09 de julio de 2018
Cite: OEP-TSE-PRES-DNTIC Nº 0224/2018



Señor
Nicolás Laguna Quiroga
Director General Ejecutivo
Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías
De Información y Comunicación (AGETIC)
Presente.-

Ref: Presentación del Plan de Implementación de
Gobierno Electrónico del Organo Electoral
Plurinacional

De mi consideración:

Adjunto a la presente remito a usted, el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico del Órgano Electoral Plurinacional, mismo que fue aprobado en sesión ordinaria de la Sala Plena de esta Institución, en cumplimiento al D.S. 3251 y elaborado con Lineamientos e Implementación de los Planes Institucionales de Seguridad de la Información de las Entidades del Sector Público

Con este motivo hago propicia la oportunidad para saludar a usted, con la mayor atención.



Ing. Antonio Costas Siles
TRIBUNAL SUPLENTE ELECTORAL



Plan institucional de Gobierno Electrónico

Órgano Electoral Plurinacional



Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	JUSTIFICACIÓN	6
3.	ÁMBITO DE ACCIÓN	7
4.	OBJETIVOS.....	8
5.	ÓRGANO ELECTORAL PLURINACIONAL	10
6.	PROTECCIÓN A LA INFORMACIÓN DEL O.E.P.	12
7.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL O.E.P.	15
8.	EJES ESTRATÉGICOS	18
9.	SERVICIOS QUE PROVEE EL O.E.P.....	21
10.	FASES DE IMPLEMENTACIÓN.....	26
11.	IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL ÓRGANO ELECTORAL PLURINACIONAL. 28	
11.1.	PRIMER ETAPA PRESENCIA	28
11.1.1.	<i>Identificación de los trámites</i>	28
11.1.2.	<i>Identificación de los portales</i>	30
11.1.3.	<i>Identificación del hardware</i>	30
11.1.4.	<i>Identificación del software</i>	30
11.1.5.	<i>Identificación de servicios de interoperabilidad</i>	30
11.2.	ESTADO DE LA SITUACIÓN ACTUAL Y EL DIAGNÓSTICO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL OEP.....	30
11.2.1.	<i>Nivel de Madurez por etapas de desarrollo de gobierno electrónico</i>	31
11.2.2.	<i>Nivel de Madurez por Capacidades para Gobierno Electrónico</i>	33
11.3.	CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO	36
11.4.	SEGUNDA Y TERCERA ETAPA INTERACCIÓN Y TRANSACCIÓN	37
11.4.1.	<i>Definición de metas</i>	37
11.4.2.	<i>Plan estratégico de gobierno electrónico en el OEP</i>	39
11.4.3.	<i>Adopción de estándares</i>	40
11.4.4.	<i>Arquitectura tecnológica de soporte base para la implementación de los servicios de gobierno electrónico</i>	40
11.4.5.	<i>Data Center</i>	40
11.4.6.	<i>Servidores</i>	41
11.4.7.	<i>Licencias de software</i>	41
11.5.	CUARTA ETAPA TRANSFORMACIÓN.....	42
11.6.	RESPONSABLES	42

12. CONCLUSIONES	43
BIBLIOGRAFÍA	44

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 NIVELES DE MADUREZ DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	32
TABLA 2: EVALUACIÓN DE ATRIBUTOS DE NIVEL DE MADUREZ	32
TABLA 3: RESUMEN DE EVALUACIÓN DE NIVEL DE MADUREZ DE GOBIERNO ELECTRÓNICO POR CAPACIDADES	36
TABLA 4: LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	37
TABLA 5: ARTICULACIÓN CON LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS	38
TABLA 6: PROYECTOS DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	39

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1: NIVEL DE MADUREZ DE GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL OEP POR ETAPA DE DESARROLLO	33
---	-----------

1. Introducción

Las condiciones evolutivas específicas de las tecnologías de la información y las comunicaciones y la coyuntura que atravesamos nos obligan a optimizar los recursos con los que contamos, y buscamos permanentemente la mayor calidad, eficacia y eficiencia en la administración de los mismos.

La Administración Pública no ha contado con una verdadera estrategia en Gobierno Electrónico. De hecho, hasta hace muy poco tiempo, ni siquiera se encontraban centralizadas las competencias en materia tecnológica. Cada organismo funcionaba de manera independiente, tanto organizativamente como tecnológicamente. Por ello y antes de nada se ha acometido y regulado el ordenamiento de dichas competencias.

La constitución política del estado, determina que el estado garantizará el desarrollo de la ciencia y la investigación científica, técnica y tecnológica en beneficio del interés general. (CPE, 2009)

La ley N° 164 señala que el estado en todos sus niveles, fomentará el acceso, uso y apropiación social de las tecnologías de información y comunicación, el despliegue y uso de infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección de las usuarias y usuarios, la seguridad informática y de redes como mecanismos de democratización de oportunidades para todos los sectores de la sociedad y especialmente para aquellos con menores ingresos y con necesidades especiales. Que promueve la incorporación del gobierno electrónico a los procedimientos gubernamentales, la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población. (Ley, 0164)

La Constitución Política del Estado (CPE), la ley N° 164 y el D.S. 1793 (D.S., Reglamento a la Ley N 164, 1793), reformula los lineamientos e infraestructura sobre los que se desarrolla el Gobierno Electrónico en el País en el horizonte de la Agenda 2025, en su punto 4: soberanía tecnológica con identidad propia, enmarcados en los principios del Vivir Bien.

Que es necesario el desarrollo e implementación de gobierno electrónico en la administración pública, que permita la simplificación de trámites y el acceso a servicios públicos con eficiencia calidad y transparencia, avanzando en la soberanía tecnológica del Estado Plurinacional de Bolivia.

El Tribunal Supremo Electoral, consciente de las carencias actuales en materia de Estrategia de Sistemas de Información y de los riesgos asociados a las mismas, ha decidido acometer las acciones necesarias para mejorar el grado de madurez del gobierno de los servicios de las tecnologías de la información y comunicación en el ámbito de su competencia.

Asimismo, aquellos otros Sistemas de Información dedicados a la gestión de los procesos internos de la Administración deben estar basados en idénticas premisas que, a través de la definición e implantación adecuada de criterios, provisión en condiciones de integridad, disponibilidad y seguridad, garanticen la continuidad de las operaciones de la Administración de Tribunal Supremo Electoral.

La planificación estratégica de sistemas es una eficaz herramienta de diagnóstico, análisis reflexión y toma de decisiones colectivas, en torno al quehacer actual y al camino que debe recorrer el Tribunal Supremo Electoral, para adecuarse a los cambios y demandas tecnológicas que requiere el entorno enmarcados en los lineamientos de implementación del Gobierno Electrónico logrando la mayor eficiencia y calidad de sus prestaciones.

2. Justificación.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) cambian por completo la vida ciudadana e impactan en todos los ámbitos: en la economía, en el ser humano, en las dinámicas sociales y las maneras de hacer. Los gobiernos electrónicos son parte esencial de estos cambios. El uso de la tecnología transforma radicalmente la relación gobierno—ciudadano, haciendo de esta una interacción que puede lograr grandes transformaciones en una sociedad.

El gobierno electrónico se observa como un medio para que se modernicen los procesos gubernamentales, mejoren las interacciones con los ciudadanos y disminuya la fractura digital existente. "Para los países en desarrollo, el gobierno electrónico es una gran oportunidad para mejorar la calidad y la eficiencia de la administración y la economía" (Cellary, 2008, pág. 153). "El hecho de que el gobierno electrónico no pueda tratarse en forma aislada o paralela del gobierno, lleva a los países a reevaluar la forma en que miden los beneficios del mismo, los objetivos propuestos y el concepto de gobierno electrónico en sí" (Lau, 2007).

"Es común hacer hincapié en el gobierno electrónico como una manera de mejorar la eficacia, la eficiencia y la amabilidad del sector público, y como consecuencia mejorar la calidad de vida de la gente y facilitar el crecimiento económico" (Cellary, 2008, pág. 149).

3. Ámbito de acción.

Enmarcados en el D.S. N° 3251 Plan de Gobierno Electrónico, la soberanía tecnológica con identidad propia, tiene como objetivo central el regir todos los aspectos de la relación del Estado con la tecnología. En tal sentido es fundamental la articulación entre la implementación de software libre y estándares abiertos con el presente plan, el gobierno electrónico sin software libre es un Gobierno Electrónico tecnológicamente dependiente. El software libre en este sentido, constituye el ámbito ideal de desarrollo e implementación de herramientas de Gobierno Electrónico. El uso de software libre no implica por sí mismo la formación de capacidades, por tanto, Gobierno Soberano implica la generación de un ecosistema completo para 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 en las entidades públicas, en articulación e interdependencia entre los planes de implementación de Software Libre y Estándares Abiertos y de Gobierno Electrónico. (D.S., 3251, 2017)

El D.S. 3525 establece como finalidad el brindar mayor transparencia y fluidez en la interacción entre los administrados y el sector público, la transferencia de información entre entidades del estado y entre estas con la población, de acuerdo al ordenamiento jurídico de manera accesible e inmediata; y promover la celeridad de los trámites administrativos. (D.S., 3525, 2018)

El presente plan de implementación se enmarca en los servicios que provee a la ciudadanía el Órgano Electoral Plurinacional, a través del Tribunal Supremo Electoral y el Servicio de Registro Cívico.

4. Objetivos

D.S. 1793, Artículo 16 Parágrafo II. La ejecución del plan de Implementación del Gobierno Electrónico, estará a cargo de las entidades públicas del Estado. (D.S., 1793, 2011)

D.S. 1793, Artículo 17 Objetivo del Gobierno Electrónico, Parágrafo 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 en los procesos internos del gobierno, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación y otras herramientas.

D.S. 1793, Artículo 18 Lineamientos del plan de implementación, el plan de implementación del Gobierno Electrónico, deberá considerar minimamente los siguientes lineamientos.

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

- f. Promover la capacitación y formación de los recursos humanos de manera de contribuir al uso y aprovechamiento de los diferentes sistemas y aplicaciones de gobierno electrónico a fin de lograr su eficiencia;
- g. Promover el acceso a la información pública a través de sistemas informáticos que permitan a la ciudadanía, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos ejercer los derechos a la participación y control social establecidos en la Constitución Política del Estado y la Ley N° 341;
- h. Fortalecer los mecanismos de participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos en la elaboración de las políticas públicas, mediante el uso del TIC.

El D.S. 3525 tiene por objeto:

- a) Establecer la política de atención a la ciudadanía: Bolivia a tu Servicio y el Portal de Trámites del Estado;
- b) Normar el archivo digital, la interoperabilidad y la tramitación digital.

Bolivia a tu servicio.

La política de atención a la ciudadanía se constituye en un mecanismo de atención multicanal, destinado a la mejora de la calidad del servicio brindado a la ciudadanía por parte de los servicios públicos.

A través de la implementación de lineamientos y estándares de calidad, permitirá mejorar la atención a la ciudadanía.

A través de la acción de participación digital con el estado, interactúa con el administrado respecto a:

- Los servicios prestados por las entidades del sector público de manera presencial o a través de tecnologías de información y comunicación;
- Cualquier queja realizada a través de los canales dispuestos por Bolivia a tu Servicio.
- Cualquier asunto relacionado a la gestión de trámites ante el estado.

5. Órgano Electoral Plurinacional

¿Qué hacemos?

Con el mandato constitucional y legal de cumplir la función electoral en Bolivia, el Órgano Electoral Plurinacional (OEP) es responsable de organizar, administrar y ejecutar los procesos electorales y proclamar sus resultados; organizar y administrar el Registro Civil y el Padrón Electoral, y garantizar que el sufragio se ejercite efectivamente para que ciudadanas y ciudadanos ejerzan sus "derechos a participar libremente en la formación del poder político, directamente o por medio de sus representantes, y de manera individual o colectiva". (Arts. 26 y 208, CPE)

Competencias indelegables e intransferibles del OEP

Según el artículo 6 de la Ley N.018, son competencias del OEP: (Ley 018, 2010)

1. Organización, dirección, supervisión, administración, ejecución y proclamación de resultados de procesos electorales, referendos y revocatorias de mandato; supervisión de procesos de consulta previa; observación y acompañamiento de asambleas y cabildos; y ejecución de procesos electorales de organizaciones de la sociedad civil y universidades públicas y privadas que soliciten servicio técnico.
2. Regulación y fiscalización de elecciones internas de dirigencias y candidaturas de organizaciones políticas; además de la supervisión del cumplimiento de normas estatutarias y procedimientos propios en la elección, designación o nominación de autoridades, representantes y candidaturas de naciones y pueblos indígena originario campesinos, y de cooperativas de servicios públicos.
3. Aplicación de la normativa sobre el reconocimiento, organización, funcionamiento, extinción y cancelación de organizaciones políticas; resolución de controversias electorales; y regulación y fiscalización del patrimonio, origen y manejo de recursos económicos de organizaciones políticas.
4. Regulación y fiscalización de los gastos de propaganda de organizaciones políticas; de la propaganda electoral en medios de comunicación; elaboración y difusión de estudios de opinión con efecto electoral, y diseño, ejecución y coordinación de estrategias y planes nacionales para el fortalecimiento de la democracia intercultural.
5. Organización y administración del Servicio de Registro Cívico (SERECI).

Responsabilidades y obligaciones del Tribunal Supremo Electoral (TSE)

El artículo 208 de la CPE y el artículo 23 de la Ley N. 018 Facultan al TSE para:

- Organizar y administrar el Registro Civil y el Padrón Electoral; garantizar el manejo responsable y transparente de recursos, y asegurar el acceso pleno a la información de la gestión para fines de participación y control social.
- Garantizar el sufragio efectivo para el ejercicio de los derechos políticos, individuales y colectivos; para precautelar el ejercicio de la democracia intercultural en todo el territorio del Estado Plurinacional; verificar en todas las fases de los procesos electorales el estricto cumplimiento del principio de equivalencia, la paridad y alternancia entre varones y mujeres en la presentación de candidaturas de alcance nacional; y resolver con eficiencia, eficacia, celeridad y probidad todos los trámites administrativos, técnico-electorales y contencioso-electorales de su conocimiento.
- Organizar, administrar y ejecutar procesos electorales, proclamar sus resultados; publicar en el portal electrónico del OEP en Internet los resultados y datos desagregados de procesos electorales, referendos y revocatorias de mandato de alcance nacional; de procesos electorales de organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas y privadas, y los reportes e informes de la Unidad Técnica de Fiscalización.

6. Protección a la información del O.E.P.

La protección a la información registrada ante el Órgano Electoral Plurinacional, está bajo el siguiente marco legal:

Ley 018 Artículo 72 (Obligaciones), como se describe a continuación:

1. Respeto irrestricto del derecho a la intimidad e identidad de las personas y los demás derechos derivados de su registro.
2. Garantizar la privacidad y confidencialidad de los datos registrados de las personas.
3. Velar por la seguridad e integridad de la totalidad de la información registrada.

Ley 018 Artículo 72 (Obligaciones),

También se tiene información de protección de datos en el Decreto Ley Código Civil N° 12760 en su Artículo 12 (Protección del nombre).

La persona a quien se discuta el derecho al nombre que lleva o sufra algún perjuicio por el uso indebido que de ese nombre haga otra persona, puede pedir judicialmente el reconocimiento de su derecho o la cesación del uso lesivo. El juez puede ordenar que la sentencia se publique por la prensa.

Ley 018 Artículo 79 (Acceso a información del padrón electoral),

- I. La información estadística del Padrón Electoral es pública. Las organizaciones políticas podrán solicitar una copia digital de la misma al Servicio de Registro Cívico. La entrega de esta información se sujetará al calendario electoral establecido por el Tribunal Supremo Electoral. Las organizaciones políticas son las únicas responsables sobre su uso.
- II. El Servicio de Registro Cívico, proporcionará anualmente datos demográficos y de residencia de las personas naturales al Consejo de la Magistratura para el sorteo de Jueces Ciudadanos.
- III. El Servicio de Registro Cívico, proporcionará los datos solicitados de las personas naturales, a requerimiento escrito y fundamentado del Ministerio Público, de un

Juez o de un Tribunal competente. Las autoridades requerentes, bajo responsabilidad, no podrán utilizar estos datos para ninguna otra finalidad.

- IV. Las instituciones públicas podrán solicitar la verificación de identidad de personas naturales, previo cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos mediante Reglamento por el Tribunal Supremo Electoral.

Ley N° 1057 (incorpora el siguiente texto al artículo 79) (Ley 1057, 2018)

Artículo 79 Bis. (Contrastación de información para fines de cedulación y otros).

- El Servicio de Registro Cívico SERECI, otorgará al Servicio General de Identificación Personal SEGIP, acceso de consulta en línea mediante mecanismos de interoperabilidad, a todos los datos de certificados de nacimiento, estado civil y certificados de defunción de las personas naturales registrados en su base de datos. También habilitará servicios de verificación y contrastación en línea, en tiempo real, de la información consignada en el registro biométrico.
- El Servicio General de Identificación Personal - SEGIP, utilizará esta información para contrastar y verificar la veracidad y autenticidad de la información presentada por sus usuarias y usuarios en formato de certificado de nacimiento, matrimonio y defunción para fines de cedulación. Esta información no podrá ser transferida ni certificada por el SEGIP a terceros o a otras entidades públicas o privadas.
- El Servicio General de Identificación Personal - SEGIP, otorgará acceso al Servicio de Registro Cívico - SERECI, a todos los datos biográficos, domicilio y de número de las cédulas de identidad nuevas y renovadas que emita, con la finalidad de mantener actualizada esta información en ambas entidades públicas. También se otorgará acceso de consulta en línea con la finalidad de autenticar y validar la información de cédulas de identidad que se presentan ante el SERECI como prueba para trámites administrativos y realización de registro.
- El Servicio de Registro Cívico - SERECI, mediante el Tribunal Supremo Electoral, podrá suscribir convenios y contratos con otras entidades públicas y privadas que requieran servicios de consulta para verificar y autenticar la información de nacimientos, estado civil y existencia de registro de defunciones, mediante mecanismos de consulta biográficos y/o biométricos. La información verificada y contrastada no podrá ser certificada, divulgada ni transferida a otras entidades.
- La Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC, en el marco de la implementación del Gobierno electrónico, a través de la Plataforma de interoperabilidad que administra, brindará a las entidades públicas en el marco de sus atribuciones, acceso a servicios de consulta en línea de los datos de nacimiento, estado civil, filiación, registro biométrico y de defunción de las personas naturales registradas en la base de datos del SERECI, en coordinación con el Tribunal Supremo Electoral y en el marco de la normativa vigente.

El Reglamento de Acceso a Información de Datos del Servicio de Registro Cívico. (OEP)

El D.S. 3525 establece en su Artículo 13 Entidades Generadoras de Información.

- Las entidades que conforme a sus atribuciones recolectan, generan, transforman y validan datos o información, son responsables en observancia de su normativa legal específica, de publicar la información y datos como fuente primaria a través de la plataforma de interoperabilidad establecida en el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico aprobado mediante el Decreto Supremo N° 3251.

7. Objetivos estratégicos del O.E.P.

El plan de Gobierno Electrónico en el Órgano Electoral Plurinacional, tiene como objetivo la obtención de un marco de referencia para el desarrollo de sistemas de información que correspondan a los objetivos estratégicos de la institución.

En el Plan Estratégico Institucional se han tomado en cuenta los objetivos estratégicos definidos de manera preliminar como orientaciones sustantivas del proceso de reestructuración del OEP según Ámbitos de Acción; en el marco de la nueva visión de desarrollo institucional, descrita a continuación:

Registral

Garantizar el derecho a la identidad legal de las bolivianas y bolivianos a través de un sistema único de identificación.

Jurisdiccional (Administración)

Fortalecer la efectividad y procedimientos para la administración de justicia electoral.

Jurisdiccional (Organizaciones Políticas)

Fortalecer mecanismos de fiscalización, transparencia y rendición de cuentas sobre el financiamiento de organizaciones políticas

Regular el ejercicio de la democracia interna en las organizaciones políticas en la elección de sus dirigencias y candidaturas.

Democracia Intercultural y Paritaria

Impulsar la Democracia Intercultural y paritaria mediante el ejercicio complementario y con igual jerarquía de las tres formas de democracia.

Fortalecer espacios de diálogo plural y deliberación pública como mecanismos de fortalecimientos de organizaciones sociales y la formación de nuevos liderazgos

Fortalecer el ejercicio de los derechos a la libre determinación y el autogobierno de las naciones y pueblos indígenas en el marco de sistemas, saberes y conocimientos propios.

Procesos Electorales

Alcanzar la certificación ISO Electoral en reconocimiento a la eficiencia y efectividad de los procesos electorales y refrendarios

Fortalecer la cultura democrática a través de la supervisión del ejercicio electoral en otras instancias de la sociedad civil.

Fortalecer la participación de los pueblos indígenas y las mujeres para superar brechas de exclusión, discriminación y desigualdad.

Procesos Electorales (Organizaciones Políticas)

Mejorar el sistema de representación política a través del ejercicio democrático interno, la supervisión de sus formas de financiamiento, la renovación de liderazgos y mecanismos de participación política intercultural y paritaria en las organizaciones políticas.

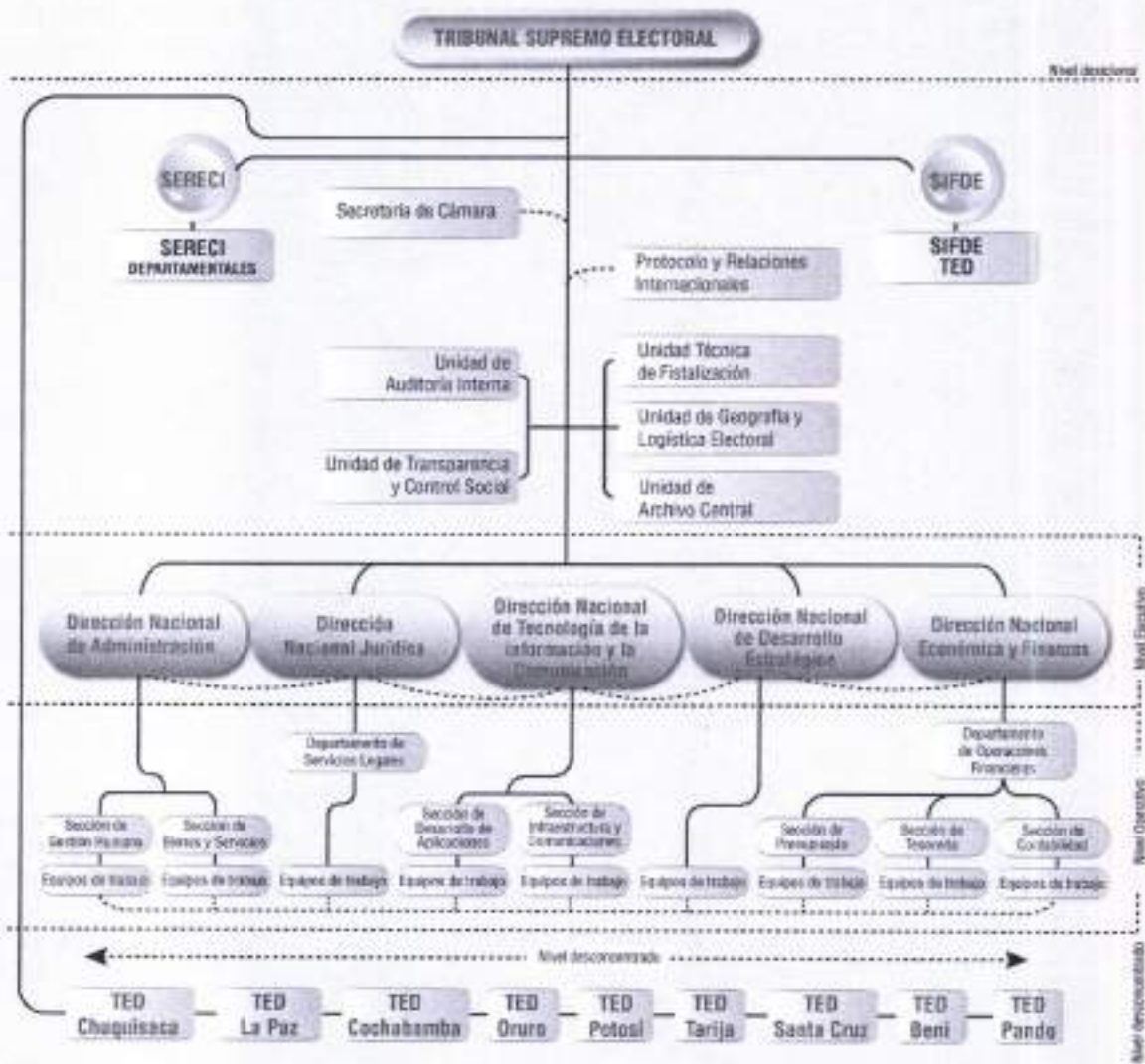
Gestión Institucional

Garantizar las condiciones normativas, organizativas, técnicas y tecnológicas para el cumplimiento de las competencias del OEP.

Comunicación e Información

Garantizar el derecho a la comunicación intercultural y el acceso a la información pública en las decisiones y acciones del Órgano Electoral.

Organigrama



8. Ejes estratégicos

Marco de referencia.

El plan de implementación de Gobierno Electrónico determinado por el D.S. 1793, en el Órgano Electoral Plurinacional tiene como objetivo la obtención de un marco de referencia para el desarrollo de sistemas de información que respondan a los objetivos estratégicos de la institución y a los ejes estratégicos y líneas estratégicas determinadas en el D.S. N° 3251.

La articulación del Órgano Electoral Plurinacional con los ejes estratégicos y líneas estratégicas de acuerdo al Decreto Supremo 3251 se muestra a continuación.

Eje estratégico Gobierno Soberano

Líneas estratégicas	Acciones del O.E.P.
Infraestructura y conectividad	El Órgano Electoral Plurinacional integrará su infraestructura tecnológica con las entidades del estado, respetando el numeral 6 del presente documento.
Investigación, innovación y desarrollo tecnológico.	El Órgano Electoral Plurinacional promoverá políticas de fomento a la innovación y transferencia de conocimiento.
Interoperabilidad.	El Órgano Electoral Plurinacional proveerá servicios de interoperabilidad requeridos, especificando el marco legal aplicable, respetando el numeral 6 del presente documento, y las condiciones técnicas de uso para su publicación en el catálogo de interoperabilidad. Buscando la mayor simplicidad, estabilidad y disponibilidad de sus servicios de interoperabilidad.
Ciudadanía digital.	El Órgano Electoral Plurinacional, permitirá al ciudadano realizar la gestión de sus trámites en línea. Certificado digital.

Seguridad informática y de la información.

El Órgano Electoral Plurinacional, elaborará y presentará su Plan Institucional de Seguridad de la Información, conforma al D.S. N° 2514. Enmarcado en el numeral 6 del presente documento.

Eje estratégico Gobierno Eficiente

Lineas estratégicas	Acciones del O.E.P.
Simplificación de trámites.	El Órgano Electoral Plurinacional, simplificará sus trámites, procesos y procedimientos realizando un rediseño del mapa de sus trámites y realizando una reingeniería de procesos y procedimientos.
Gestión pública.	El Órgano Electoral Plurinacional gestiona sus procesos administrativos y financieros a través del Sistema de Gestión Pública SIGEP.
Asesoramiento y capacitación técnica.	<p>La implementación de nueva tecnología representa un gran reto para la administración pública. Por ello, el Órgano Electoral Plurinacional proveerá capacitación sobre las nuevas tecnologías a los usuarios o empleados, como parte componente de un todo, en el que está presente una respuesta humana.</p> <p>La capacitación por si sola representa un gran reto, pues muchas veces es necesario realizar cambios profundos en la cultura enraizada en las instituciones. Una capacitación deficiente puede traer como consecuencia la pérdida de la posibilidad de cambio dentro de la administración.</p>
Registros públicos.	El tratamiento de los registros públicos del Órgano Electoral Plurinacional será de acuerdo al numeral 6 del presente documento.
Servicios de desarrollo económico.	El Órgano Electoral Plurinacional facilitará a sus usuarios el pago por sus servicios, de manera electrónica.
Calidad de servicios públicos.	El Órgano Electoral Plurinacional proveerá estrategias, normativas, estándares y herramientas que mejoren la calidad de los servicios.
Entidades territoriales autónomas.	El Órgano Electoral Plurinacional promoverá el uso de herramientas que profundizará la capacidad institucional en

Gobierno Electrónico y TIC para las ETA y generará alianzas con asociaciones municipales y otros.

Eje estratégico
Gobierno Abierto y Participativo

Líneas estratégicas	Acciones del O.E.P.
Transparencia y datos abiertos.	El Órgano Electoral Plurinacional proveerá medios electrónicos que permitan a los ciudadanos acceder a la información pública. Precautelando la privacidad de la información personal, en el marco del numeral 6 del presente documento.
Participación y control social.	El Órgano Electoral Plurinacional promoverá el uso de herramientas de Gobierno Electrónico que profundizará los procesos de gestión participativa de la ciudadanía en temas de interés, generando mayor interacción de diálogo entre la población.

9. Servicios que provee el O.E.P.

De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 018 las atribuciones Electorales del Órgano Electoral Plurinacional son las siguientes:

Artículo 23 Obligaciones.

3. Presentar, para fines de Control Social, en acto público oficial, en la primera semana del mes de enero de cada año, el informe de labores y rendición de cuentas de la gestión anterior, así como el plan de trabajo anual para la nueva gestión, en el día y forma determinados por el Tribunal Supremo Electoral;

6. Verificar en todas las fases de los procesos electorales el estricto cumplimiento del principio de equivalencia, garantizando la paridad y alternancia entre varones y mujeres en la presentación, por parte de las organizaciones políticas, de candidaturas de alcance nacional, de acuerdo a lo establecido en la Ley del Régimen Electoral;

8. Proporcionar a las organizaciones políticas, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones de las naciones y pueblos indígena originario campesinos y a las misiones de acompañamiento electoral, cuando lo soliciten, material informativo electoral, estadístico y general;

10. Efectuar una publicación sobre los resultados desagregados de los procesos electorales, referendos y revocatorias de mandato de alcance nacional;

12. Publicar, en su portal electrónico en internet:

- a. Resultados y datos desagregados de cada proceso electoral, referendo o revocatoria de mandato, organizado, dirigido, supervisado, administrado o ejecutado por el Órgano Electoral Plurinacional.
- b. Informes de la supervisión del cumplimiento de las normas y procedimientos propios de las naciones y pueblos indígena originario campesinos.
- c. Resultados y datos de la supervisión del cumplimiento de las normas estatutarias de las cooperativas de servicio público para la elección de sus autoridades de administración y vigilancia

- d. Informes de la supervisión de procesos de consulta previa.
- e. Informes de la observación y acompañamiento de las asambleas y cabildos.
- f. Resultados y datos de los procesos electorales de las organizaciones de la sociedad civil y de entidades públicas o privadas, administrados por el Órgano Electoral Plurinacional.
- g. Reportes del monitoreo de información, de propaganda electoral y de estudios de opinión con efecto electoral difundidos en los medios de comunicación.
- h. Reportes e informes de la Unidad Técnica de Fiscalización

Artículo 24 Atribuciones electorales,

1. Organizar, dirigir, supervisar, administrar y ejecutar los procesos electorales de alcance nacional, departamental, regional y municipal.
2. Organizar, dirigir, supervisar, administrar y ejecutar las revocatorias de mandato de alcance nacional, departamental, regional y municipal.
3. Organizar, dirigir, supervisar, administrar y ejecutar los referendos de alcance nacional pudiendo delegar la administración y ejecución a los TED.
12. Realizar el cómputo nacional y proclamar los resultados oficiales de los procesos electorales, referendos y revocatorias de mandato de alcance nacional y difundirlos en medios de comunicación social y en su portal electrónico en internet.
29. Regular y fiscalizar la elaboración y difusión de encuestas de intención de voto, bocas de urna, conteo rápido y otros estudios de opinión con efecto electoral durante los procesos electorales, referendos y revocatorias de mandato desde su convocatoria hasta la publicación oficial de resultados.
30. Monitorear la información, la propaganda electoral y los estudios de opinión con efecto electoral difundidos en medios de comunicación masiva de alcance nacional, durante los procesos electorales, referendos y revocatorias de mandato, desde su convocatoria hasta la publicación oficial de resultados.
31. Garantizar que la propaganda electoral y los estudios de opinión con efecto electoral difundidos en los procesos de alcance nacional, se ajusten a la normativa vigente y su reglamentación, estableciendo sanciones en caso de incumplimiento.
32. Reglamentar la difusión gratuita de propaganda electoral de las organizaciones políticas en los medios de comunicación del Estado, en los procesos de alcance nacional.

De acuerdo a lo establecido en la Ley N° 018 las atribuciones de Servicio de Registro Cívico del Órgano Electoral Plurinacional son las siguientes:

Artículo 70 Creación del Servicio de Registro Cívico

1. Se crea el Servicio de Registro Cívico (SERECI) como entidad pública bajo dependencia del Tribunal Supremo Electoral, para la organización y administración del registro de las personas naturales, en cuanto a nombres y apellidos, su estado civil, filiación, nacimiento, hechos vitales y defunción, así como el registro de electores y electoras, para el ejercicio de los derechos civiles y políticos.

Artículo 71 Funciones

El Servicio de Registro Cívico, ejerce las siguientes funciones.

1. Establecer un sistema de registro biométrico de las personas naturales que garantice la confiabilidad, autenticidad y actualidad de los datos.
2. Registrar los nacimientos, matrimonios, divorcios, defunciones, reconocimientos y nacionalidad de las personas naturales.
3. Expedir certificados de nacimiento, matrimonio y defunción.
4. Registrar el domicilio de las personas y sus modificaciones.
5. Registrar la naturalización o adquisición de nacionalidad de las personas naturales.
6. Registrar la suspensión y la rehabilitación de ciudadanía.
7. Registrar en el Padrón Electoral a las bolivianas y bolivianos, por nacimiento o por naturalización, mayores de 18 años.
8. Registrar a las ciudadanas y ciudadanos extranjeros que tengan residencia legal en Bolivia y que cumplan las previsiones legales para el ejercicio del voto en elecciones municipales.
9. Rectificar, cambiar o complementar los datos asentados en el Registro Civil, mediante trámite administrativo gratuito.
10. Atender solicitudes fundamentadas de verificación de datos del Registro Civil y el Padrón Electoral requeridas por el Órgano Judicial o el Ministerio Público.
11. Conocer y decidir las controversias suscitadas con motivo de la inclusión, modificación y actualización de datos en el Registro Civil y Electoral.
12. Actualizar el Registro Electoral y elaborar el Padrón Electoral para cada proceso electoral, referendo o revocatoria de mandato a nivel nacional, departamental, regional y municipal.

13. Elaborar, a partir del Padrón Electoral, la lista de personas habilitadas para votar y la lista de personas inhabilitadas, para cada proceso electoral, referendo o revocatoria de mandato a nivel nacional, departamental, regional y municipal.

14. Conocer y resolver reclamaciones de los ciudadanos incluidos en la lista de personas inhabilitadas del Padrón Electoral.

15. Dictar resoluciones administrativas para la implementación y funcionamiento del Registro Cívico.

16. Otras establecidas en la Ley y su reglamentación correspondiente.

Artículo 73 Trámite administrativo

Es competencia del SERECI resolver de forma gratuita y en la vía administrativa.

1. Rectificación de errores de letras en los nombres y apellidos de las personas.

2. Rectificación y complementación de datos asentados en partidas de nacimiento, matrimonio y defunción.

3. Rectificación o adición de nombre o apellido, cuando no sea contencioso.

4. Rectificación de errores en los datos del registro civil, sobre sexo, fecha, lugar de nacimiento y otros.

5. Filiación de las personas, cuando no sea contencioso.

6. Complementación de datos del Registro Civil.

7. Otros trámites administrativos establecidos en la Ley y su reglamentación correspondiente.

Artículo 74 Registro y actualización de datos.

I. El registro biométrico de datos que componen el Padrón Electoral es permanente y está sujeto a actualización.

II. La actualización de datos en el Padrón Electoral es permanente y tiene por objeto:

1. Registrar a las personas naturales, en edad de votar, que todavía no estuvieren registradas biométricamente tanto en el país como en el extranjero, sin restricción en su número y sin limitación de plazo.

2. Registrar los cambios de domicilio y las actualizaciones solicitadas por las personas naturales.

3. Asegurar que en la base de datos no exista más de un registro válido para una misma persona.

Artículo 75. Información de los órganos legislativo, ejecutivo y judicial.

A los efectos de la actualización de los registros del Servicio de Registro Cívico, los Órganos Legislativo, Ejecutivo y Judicial tienen la obligación de informar periódicamente al Tribunal Supremo Electoral sobre casos de: suspensión, pérdida o rehabilitación de nacionalidad y/o ciudadanía y de naturalización.

10. Fases de implementación

Según estudios referentes al tema, el gobierno electrónico como concepto y proceso en evolución comprende cuatro fases: **presencia, interacción, transacción y transformación**. Cada una de ellas, tiene un objetivo distinto con determinadas exigencias, sin embargo, no son interdependientes, ni tampoco necesitan que termine una para que comience la otra.

Durante la primera etapa, **presencia**, el Órgano Electoral Plurinacional dará a conocer información básica de manera rápida y directa al ciudadano, es el estado de situación actual.

En la etapa de **interacción** se realizará una comunicación más directa entre el Órgano Electoral Plurinacional y el ciudadano. En este caso no solo se brinda información, sino que se reciben opiniones y se establece una comunicación más directa con la población a través de correo electrónico, envío de formularios, comentarios de opinión o de foros.

Con la **transacción**, y luego de haber concluido la etapa anterior, el Órgano Electoral Plurinacional brindará a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. En esta etapa, los sitios web del Órgano Electoral Plurinacional estarán preparados para ofrecer sus trámites y servicios como un complemento de la atención en las oficinas.

Hasta esta fase, el avance es fundamentalmente tecnológico. No se generan implicaciones en las estructuras organizacionales o funcionales de las agencias de la administración pública. Sin embargo, en la cuarta fase, que corresponde a la **transformación**, el salto es cultural.

Se genera un reto mayor para su implementación porque implica una redefinición de los servicios y de la operación de la administración pública, creando una integración total entre entidades del estado y niveles regionales, así como con el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados.

La participación ciudadana es el máximo nivel cuando hablamos de las iniciativas en línea con el gobierno, caracterizadas por una integración de ese intercambio con empresas, ciudadanos y otras administraciones. El gobierno estimula la toma de decisiones participadas y está dispuesto a implicar a la sociedad en la red en un diálogo de doble dirección. A través de características

interactivas tales como blogs, foros y otros, el gobierno solicita activamente opiniones y participación a los ciudadanos y los integra en el proceso interno de toma de decisiones.

11. Implementación de Gobierno Electrónico en el Órgano Electoral Plurinacional.

11.1. Primer etapa **presencia**

En esta primera etapa se realizará una descripción de la situación actual, acerca de la infraestructura y servicios del Órgano Electoral Plurinacional.

11.1.1. Identificación de los trámites

Se procederá a identificar los trámites que ofrece a la ciudadanía el Órgano Electoral Plurinacional, recabando la siguiente información.

Órgano Electoral Plurinacional – Servicio de Registro Cívico

Se han identificado los siguientes trámites

1. Registro y emisión del certificado de nacimiento para mayores de 18 años.
2. Registro y emisión del certificado de nacimiento del niño o niña hasta los 12 años.
3. Registro y emisión del certificado de nacimiento de menores de 12 a 18 años.
4. Modificación de datos o saneamiento del Certificado de Nacimiento.
5. Reconocimiento.
6. Registro y emisión del certificado de matrimonio.
7. Registro de divorcio del matrimonio y la desvinculación de la unión libre en sede notarial y/o administrativa.
8. Emisión de un duplicado de la Libreta de Familia por Matrimonio
9. Celebración y registro de matrimonio de persona extranjera
10. Celebración y registro de Matrimonio
11. Transcripción en la Libreta de Familia
12. Emisión Certificado de Defunción
13. Registro de defunción en el Sistema
14. Unión Libre por comprobación judicial más la emisión de Certificación de Unión Libre

15. Solicitud Unilateral de Unión Libre, más la emisión de Certificación de Unión Libre
16. Emisión de certificación de Unión Libre
17. Registro de Unión Libre por ambos cónyuges de mutuo acuerdo, más la emisión de certificación de Unión Libre
18. Certificación de Estado Civil (Soltero)
19. Certificación de inexistencia de Partida (nacimiento, matrimonio y defunción)
20. Certificación de Partida Única (nacimiento, matrimonio, defunción o Unión Libre)
21. Certificación de Estado Civil
22. Certificado de descendencia
23. Certificación de antecedentes de un registro
24. Certificación de partidas de registro civil, todas las categorías
25. Certificación de registro civil y electoral solicitados por otras entidades
26. Certificación de domicilio (Certificación Electoral)
27. Certificación de datos históricos en el padrón electoral
28. Certificado de registro electoral biométrico
29. Certificación de registro civil y electoral solicitados por el ministerio público y órgano judicial
30. Registro para el cambio de nombre propio, de sexo o imagen de persona transexual y transgénero registrados.
31. Legalización de documento de Registro Civil para el exterior (certificado nacimiento, matrimonio, defunción certificaciones, libreta de familia y resoluciones emitidas por los SERECI's departamentales)
32. Trámites judiciales, todas las categorías ordenadas por un juez
33. Fotocopia legalizada de partidas por cada partida
34. Rectificación, cambio, complementación, ratificación, Reposición cancelación y traspaso de partidas del registro civil por la vía administrativa
35. Fotocopia legalizada de la partida de reconocimiento
36. Fotocopia legalizada de la partida de reconocimiento
37. Registro de reconocimiento más Certificación
38. Legalización de certificado de Matrimonio
39. Legalización de partidas consulares de nacimiento, matrimonio y defunción (literal) para territorio boliviano
40. Trámite de homologación de partida de Defunción de Registro Civil del extranjero
41. Trámite de inscripción de nacimiento de hijo(a) de boliviano(a) nacido(a) en el extranjero menor de 0 a 12 años
42. Trámite de homologación de partida de matrimonio de registro civil del extranjero
43. Trámite de inscripción de nacimiento de persona boliviana nacida en el extranjero mayor de 18 años

44. Trámite de inscripción de nacimiento de persona boliviana nacida en el extranjero menor de 12 a 18 años

11.1.2. Identificación de los portales

1. Órgano Electoral Plurinacional
2. Órgano Electoral Plurinacional – Plataforma de Educación Demo Diversidad
3. Órgano Electoral Plurinacional – Periódico Digital Fuente Directa.
4. Órgano Electoral Plurinacional – Yo participo Consulta al Padrón Electoral.
5. Órgano Electoral Plurinacional – Centro de documentación.
6. Órgano Electoral Plurinacional – Observatorio de paridad democrática.
7. Órgano Electoral Plurinacional – Servicio de Registro Cívico
8. Órgano Electoral Plurinacional – Atlas electoral.
9. Órgano Electoral Plurinacional – Geografía Electoral.
10. Órgano Electoral Plurinacional – Registro de Medios y Organizaciones para Propaganda Electoral.
11. Órgano Electoral Plurinacional – Sirena
12. Órgano Electoral Plurinacional – Edictos Matrimoniales
13. Órgano Electoral Plurinacional – Unión Libre
14. Órgano Electoral Plurinacional – Capacitación a jurados electorales

11.1.3. Identificación del hardware

Se ha procedido a identificar el hardware en la institución en detalle.

11.1.4. Identificación del software

En la institución se ha identificado software con licenciamiento y software libre utilizado en la institución

11.1.5. Identificación de servicios de interoperabilidad

Actualmente la institución interopera con entidades del estado plurinacional.

11.2. Estado de la situación actual y el diagnóstico del Gobierno Electrónico en el OEP.

Para poder determinar el estado de la situación actual del Órgano Electoral Plurinacional, en relación al Gobierno Electrónico, se ha realizado una evaluación tomando como referencia dos modelos de nivel de madurez.

- **Nivel de Madurez por etapas de desarrollo de gobierno electrónico**, que permite realizar una medición en base a los tipos de herramientas de gobierno electrónico desarrollados, así como a su nivel de automatización en términos de atención al ciudadano e interconexión con otras entidades.
- **Nivel de Madurez por capacidades para gobierno electrónico**, en este modelo se realiza una evaluación de una serie de dominios que permiten identificar tanto en desarrollo de gobierno electrónico, como el nivel de madurez y las capacidades con que se cuenta a nivel institucional orientadas al desarrollo de estrategias de implementación de gobierno electrónico.

11.2.1. Nivel de Madurez por etapas de desarrollo de gobierno electrónico

Este modelo de madurez de Gobierno Electrónico, ha sido desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas, a través del Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social (ILPES).

A partir de este modelo se realiza una evaluación de las etapas de desarrollo que ha conseguido cada entidad/gobierno, permitiendo determinar el nivel de madurez de Gobierno Electrónico que ha desarrollado y en base a ello proponer planes que le permitan continuar evolucionando en su aplicación.

Las etapas de desarrollo que establece este modelo se describen a continuación.

Nivel de Madurez	Descripción	Atributos
Presencia Emergente	La institución asume el compromiso de desarrollar Gobierno Electrónico, pero solo información básica se brinda a través de Internet.	Logo Mapa del sitio Contactos
Presencia Ampliada	La presencia en línea se expande. Crece la cantidad de sitios web, y se provee interacción a través de medios más sofisticados (búsqueda en sitios web e interacción a través de correo electrónico).	Mapas Buscador
Presencia Interactiva	Existe una presencia masiva de servicios con interacción más sofisticada, por ejemplo, llenado y envío de formularios electrónicos.	Correo electrónico. Formularios electrónicos.
Presencia Transaccional	La entidad ofrece transacciones completas y seguras tales como: obtención de certificados de nacimiento, matrimonio y defunción, pago de servicios, etc.	Trámites en línea.

		Certificado digital. Pagos en línea.
Integración total	Acceso instantáneo a servicios de manera integrada. El usuario no percibe las fronteras entre los distintos servicios.	Participación ciudadana. Ventanilla única. Open-Gov.

Tabla 1 Niveles de madurez de Gobierno Electrónico

Fuente: ILPES-CEPAL- Niveles de madurez de Gobierno Electrónico

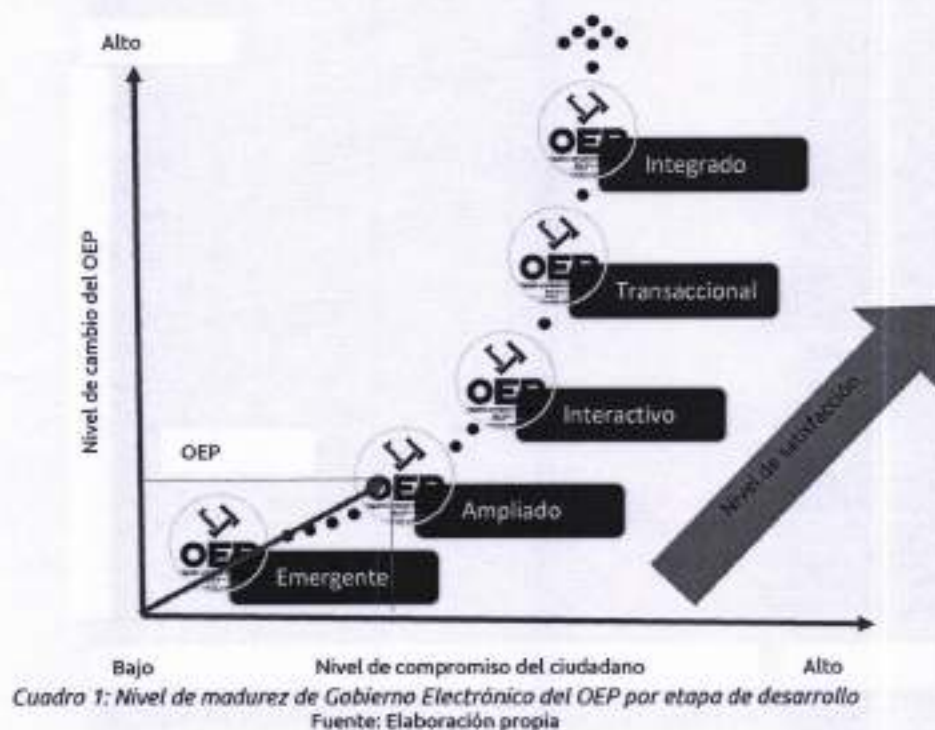
Referencia: https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/7/41647/Gobierno_Electronico_Alejandra_Naser.pdf

A partir del modelo descrito, a continuación, se realiza la evaluación de los atributos que se consideran para identificar el nivel de madurez de desarrollo de Gobierno Electrónico en el OEP.

Etapas de desarrollo	Atributo	Ponderación	Valor (0,1)	Resultado
Emergente	Logo	0,3	1	0,3
	Mapa del sitio	0,4	1	0,4
	Contactos	0,3	1	0,3
	Total	1		1
Ampliada	Mapas	0,5	0	0
	Buscador	0,5	0,4	0,2
	Total	1		0,2
Interacción	Correo electrónico	0,5	1	0,5
	Formularios electrónicos	0,5	0,4	0,2
	Total	1		0,7
Transacción	Trámites en línea	0,2	0,5	0,1
	Certificado digital	0,4	0	0
	Pagos en línea	0,4	0	0
	Total	1		0,1
Integración	Participación ciudadana	0,3	0	0
	Ventanilla única	0,3	0	0
	Open-Gov	0,4	0	0
	Total	1		0

Tabla 2: Evaluación de atributos de nivel de madurez
Fuente: Elaboración propia

En base a la evaluación efectuada, y considerando una calificación del 1 al 5, donde 1=Emergente, 2=Ampliada, 3=Interacción, 4=Transacción, 5=Integración, el OEP ha obtenido una calificación de 2 lo que la sitúa en nivel intermedio de Ampliada.



En función a la evaluación realizada para medir el nivel de madurez por etapas de desarrollo, se concluye que el OEP se encuentra en un nivel de madurez de Ampliado, con una calificación de 2.

Esta evaluación determina que el OEP debe desarrollar las siguientes etapas por este modelo de madurez, para ir alcanzando progresivamente y de manera sostenida un desarrollo de gobierno electrónico.

A partir de los resultados, se observa que, si bien el OEP ha llevado a cabo algunas iniciativas de Gobierno Electrónico, aún su nivel de madurez en lo que respecta a las etapas de Interacción, Transaccional e Integrado, resultan ser un desafío, contando con un importante potencial aún por desarrollar.

11.2.2. Nivel de Madurez por Capacidades para Gobierno Electrónico

En este estudio se define que el desarrollo de modelos de madurez y capacidad se viene desarrollando en variados ámbitos tecnológicos y organizacionales. Los modelos más reconocidos son los pertenecientes a la familia CMM/CMMI (Capability Maturity Model y CMMI Integration) del Software Engineering Institute (SEI) de EEUU.

En la definición del SEI, un modelo de madurez y capacidad: "...contiene los elementos esenciales de procesos efectivos para una o más disciplinas y describe un camino de mejoramiento evolutivo desde procesos caóticos hasta procesos maduros con calidad y efectividad mejorada" (CMMI,

s.f.), es decir típicamente describe las mejores prácticas relacionadas a su ámbito de aplicación y apoya el mejoramiento de procesos gracias a que provee escalas evolutivas que describen caminos de mejoramiento.

Este modelo sugiere que para incorporarse el e-Gov es necesario que los servicios públicos:

- Dispongan de una herramienta que permita diagnosticar y caracterizar de manera objetiva sus capacidades de integración, y cómo mejorar su gestión para interoperar.
- En base al diagnóstico proponer un camino para el mejoramiento progresivo.

A continuación, se describen los niveles de capacidad, que plantea el modelo.

Nivel 1: Capacidades iniciales.

El Área Crítica de Dominio (ACD) es abordado de forma ad-hoc y reactiva, tiende a ser aplicado de forma individual caso a caso.

Hay evidencia que se ha reconocido al ACD y que necesita abordarse.

Nivel 2: Capacidades en desarrollo (repetible pero intuitivo).

Se sigue un patrón regular intuitivo para abordar el ACD, diferentes personas siguen procedimientos similares para abordar la misma tarea.

No hay entrenamiento formal o divulgación de procedimientos en relación al ACD.

Nivel 3: Capacidades definidas.

Los procedimientos relacionados con el ACD han sido definidos, documentados y comunicados.

Hay entrenamiento formal para apoyar iniciativas particulares relacionadas con el ACD.

Los procedimientos en relación al ACD no son sofisticados, más bien son la formalización de las prácticas existentes.

Nivel 4: Capacidades gestionadas y optimizantes.

Es posible monitorear y medir el cumplimiento de los procedimientos y tomar acciones cuando el ACD aparente no funciona efectivamente.

Los estándares y normas establecidos en relación al ACD se aplican en toda la organización.

Las herramientas de apoyo al ACD están principalmente automatizadas (generalmente se emplean herramientas estándar de mercado o de clase mundial).

Los procedimientos en relación al ACD han alcanzado el nivel de mejores prácticas y se aplica el mejoramiento continuo.

A continuación, se muestran los cuatro dominios sustentadores que se consideran en el estudio y que su articulación permite el desarrollo sostenido de gobierno electrónico.

Estrategia de Gobierno Electrónico eGov

Capacidad de articular una visión consistente de eGov soportada por una adecuada estructura de gestión TI.

Gobernabilidad de la TI

Capacidad para desarrollar las arquitecturas requeridas para diseñar soluciones eGov y administrar eficientemente su implementación.

Gobernabilidad de Procesos

Capacidad para organizar las actividades diarias y medir su calidad y el éxito de los planes de eGov.

Organización y Personas

Capacidad para integrar proveedores y clientes con soluciones eGov y desarrollar habilidades y recursos técnicos requeridos.

Capacidades para desarrollar los RRHH requeridos.

Adicionalmente es necesario precisar la definición de las siguientes variables.

Nivel de capacidad (CL) Medida del estado de cada ACD que contribuye al desarrollo organizacional. La capacidad de una ACD se determina usando el CL de cada una de sus variables críticas.

Niveles de madurez (NM) Propiedad de una organización como un todo; cada NM corresponde a una configuración predeterminada de ACD en CL predefinidos. El CL de una ACD y sus variables críticas determinan el NM Organizacional.

A continuación, se muestra el cuadro resumen del cálculo de nivel de madurez del OEP.

Cálculo de Nivel de Madurez del OEP			
Dominio	Ponderación	Valor	Resultado
Estrategia de gobierno electrónico	0,25	1	0,25
Gobernabilidad de la TI	0,25	1	0,25
Gestión de procesos	0,25	1	0,25
Organización y procesos	0,25	1	0,25
Nivel de Madurez del OEP			1

Tabla 3: Resumen de evaluación de nivel de madurez de gobierno electrónico por capacidades.

Fuente: Elaboración propia

En función a la evaluación realizada para medir el nivel de madurez en base a niveles de capacidades por cada dominio del modelo, se concluye que el OEP se encuentra en un nivel de madurez Inicial, con un valor ponderado de 1.

Este resultado determina que el OEP aún debe desarrollar cada dominio de este modelo para ir alcanzando progresivamente y de manera sostenida un desarrollo de gobierno electrónico.

11.3. Conclusiones del diagnóstico

- **Necesidad de fortalecer el desarrollo de gobierno electrónico a nivel institucional.** El OEP es una institución que actualmente se encuentra una serie de esfuerzos en relación al gobierno electrónico, sin embargo, a partir de las evaluaciones realizadas para determinar su nivel de madurez, aún se encuentra en transición hacia un estadio de desarrollo e interactivo. Lo que supone un desafío importante para la institución, en cuanto a fortalecer su nivel de madurez de gobierno electrónico.
- **Necesidad de fortalecer el marco estratégico de gobierno electrónico.** Es importante considerar que las iniciativas de gobierno electrónico deben desarrollarse en torno a un marco estratégico adecuado, siendo necesario el impulso desde el nivel estratégico de la institución, por lo que es de suma importancia para el desarrollo de gobierno electrónico del OEP contar con la participación y compromiso de las máximas autoridades para el logro de los objetivos que sobre gobierno electrónico se planteen.
- **Fortalecer el desarrollo de proyectos de gobierno electrónico aprovechando las capacidades tecnológicas actuales.** Es importante mencionar que en el desarrollo del presente servicio se han identificado proyectos de gobierno electrónico, pero aún no se han desarrollado soluciones que bien podrían permitir una evolución importante, partiendo de la infraestructura tecnológica con la que se cuenta hoy, y que fácilmente podrían permitir desarrollar dichas soluciones, por lo que el reto actual es poder formular iniciativas relacionadas con trámites en línea, ventanillas únicas, datos abiertos, software libre, entre otros.

11.4. Segunda y tercera etapa **interacción y transacción.**

11.4.1. Definición de metas

El desarrollo de la definición de metas, se basan en los lineamientos que establece el Decreto Supremo N° 3251 (D.S., Plan de implementación de G.E., 2017), la misma que propone las posibles metas a lograr por cada entidad y que a continuación se detallan.

N	Líneas estratégicas	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	Infraestructura									
2	Investigación, innovación y desarrollo tecnológico.									
3	Interoperabilidad									
4	Ciudadanía digital									
5	Seguridad informática y de la información									
6	Simplificación de trámites.									
7	Gestión pública									
8	Asesoramiento y capacitación técnica									
9	Registros públicos									
10	Servicios de desarrollo económico									
11	Calidad de los servicios públicos									
12	Entidades territoriales autónomas									
13	Transparencia y datos abiertos									
14	Participación y control social									

Tabla 4: Líneas estratégicas de implementación de gobierno electrónico.

Fuente: D.S. 3251

A partir de la lista anterior de metas posibles, se presentan las metas propuestas para el OEP y el alineamiento de estas con los proyectos de gobierno electrónico.

N	Línea Estratégica	Meta	Nombre del proyecto
1	Ciudadanía Digital, Participación y control social, Ciudadanía digital.	Inclusión Digital, social y disminución de la brecha digital, interna y externa	Red social de servidores públicos. Implementar sistemas de activos fijos, recursos humanos, correspondencia, contabilidad. Implementar los mecanismos de accesibilidad para personas con discapacidad en los portales web del OEP, con incorporación de contenido web en idiomas oficiales del país.

2	Infraestructura, seguridad informática y de la información.	Infraestructura tecnológica segura y continua para el soporte.	Diseño e implementación del sistema de seguridad de la información, ISO/IEC 27001 Diseñar e implementar el plan de continuidad de los servicios del OEP. Diseño e implementación del sitio alerno. Servicio anual de Hacking Etico.
3	Gestión pública	Institucionalización de gobierno electrónico.	Fortalecer la dirección y gestión de gobierno electrónico en la institución.
4	Ciudadanía digital	La firma digital.	Sistema de trámite documental "cero papeles"
5	Interoperabilidad, gestión pública.	Madurez en gobierno de TI.	Fortalecer el gobierno de las TIC en el OEP. Arquitectura institucional del OEP. Fortalecer la gestión del ciclo de vida del software. Centro de atención de servicios del OEP.
6	Calidad de los servicios públicos.	Mejora en la prestación de servicios al ciudadano.	Fortalecimiento del sistema de consultas sobre el funcionamiento del Registro Civil. Fortalecimiento del sistema de procesos electorales. Fortalecimiento del sistema de registro de visitas. Sistema de gestión de encuestas de calidad de servicio.
7	Interoperabilidad	Mejorar las prácticas de interoperabilidad con otras entidades	Servicios de interoperabilidad del OEP.
8	Asesoramiento y capacitación técnica, calidad de los servicios públicos.	Mejorar los procesos de conocimientos y rendimiento de los servidores públicos.	Sistema integrado de gestión del rendimiento. Sistema integrado de diagnóstico de conocimientos. Sistema predictivo para el seguimiento de línea de carrera de los funcionarios públicos.
9	Calidad de los servicios públicos.	Mejorar los procesos de reclutamiento y capacidades de los servidores públicos	Sistema para la gestión de la capacitación de servidores públicos. Sistema de gestión de incorporación de servidores públicos.
10	Infraestructura, interoperabilidad, ciudadanía digital, seguridad informática y de la información, simplificación de trámites.	Optimizar los procesos de registro y búsqueda de información.	Fortalecimiento de la plataforma RFID para el control en el archivo. Sistema de control de equipos tecnológicos en el OEP. Gestión de denuncias, alertas y notificaciones en el OEP. Sistema de prevención y detección de intrusos. Búsqueda de información digital OCR. OEP OnLine- Servicio al ciudadano. Definición de código único de servidor público para la integración con los sistemas de información.
11	Calidad de los servicios públicos, simplificación de trámites.	Virtualización y simplificación de trámites	Escuela virtual. Sistema de gestión de monitoreo y acompañamiento de trámites. Ventanilla única OEP.
12	Transparencia y datos abiertos.	Transparencia de las operaciones institucionales	Sistema integral de gobierno abierto.
13	Infraestructura, interoperabilidad, calidad de los servicios públicos.	Visualización georeferenciada de datos	Sistema de información georeferencial del OEP.

Tabla 5: Articulación con las líneas estratégicas.

Fuente: Elaboración propia

11.4.2. Plan estratégico de gobierno electrónico en el OEP

Proyectos		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
N	Nombre del proyecto								
1	Formalizar la dirección y gestión de gobierno electrónico en la institución.								
2	Diseño e implementación del sistema de seguridad de la información, ISO/IEC 27001								
3	Diseñar e implementar el plan de continuidad de negocio del OEP.								
4	Servicio anual de Hacking Ético.								
5	Servicios de interoperabilidad del OEP.								
6	OEP En Línea- Servicio al ciudadano.								
7	Ventanilla única OEP.								
8	Sistema de trámite documental "cero papeles"								
9	Sistema de gestión de monitoreo y acompañamiento de trámites.								
10	Sistema integral de gobierno abierto.								
11	Sistema de gestión de encuestas de calidad de servicio.								
12	Centro de atención de servicios del OEP.								
13	Implementar los mecanismos de accesibilidad para personas con discapacidad en los portales web del OEP, con incorporación de contenido web en idiomas oficiales del país.								
14	Red social de servidores públicos								
15	Implementar sistemas de activos fijos, recursos humanos, correspondencia, contabilidad.								
16	Diseño e implementación del sitio alterno.								
17	Fortalecer el gobierno de las TIC en el OEP.								
18	Arquitectura institucional del OEP.								
19	Fortalecer la gestión del ciclo de vida del software.								
20	Fortalecimiento del sistema de consultas sobre el funcionamiento del Registro Civil.								
21	Fortalecimiento del sistema de procesos electorales.								
22	Fortalecimiento del sistema de registro de visitas.								
23	Sistema integrado de gestión del rendimiento.								
24	Sistema integrado de diagnóstico de conocimientos.								
25	Sistema predictivo para el seguimiento de línea de carrera de los funcionarios públicos.								
26	Sistema para la gestión de la capacitación de servidores públicos.								
27	Sistema de gestión de incorporación de servidores públicos.								
28	Fortalecimiento de la plataforma RFID para el control en el archivo.								
29	Sistema de control de equipos tecnológicos en el OEP.								
30	Gestión de denuncias, alertas y notificaciones en el OEP.								
31	Sistema de prevención y detección de intrusos.								
32	Busqueda de información digital OCR.								
33	Definición de código único de servidor público para la integración con los sistemas de información.								
34	Escuela virtual.								
35	Sistema de información georeferencial del OEP.								

Tabla 6: Proyectos de implementación de gobierno electrónico.

Para el financiamiento de los proyectos propuestos para los años fiscales 2019 al 2025, se tendrán que considerar los techos presupuestarios, teniendo en cuenta la programación anual, formulación del presupuesto, y posterior aprobación por parte de la institución.

11.4.3. Adopción de estándares

Para el cumplimiento de los objetivos del OEP en relación al gobierno electrónico se propone la adopción de las siguientes normas y estándares.

Normas y estándares

- ISO/IEC 27000.
- Lineamiento de Interoperabilidad.
- Lineamiento de Seguridad.
- Lineamiento de Adecuación de Datos Abiertos.
- Lineamientos para la Implementación de Servicios de Interoperabilidad para las Entidades del Sector Público, emitido por la CTIC.
- Lineamientos para la Elaboración e Implementación de los Planes Institucionales de Seguridad de la Información de las Entidades del Sector Público emitido por la CTIC.
- Lineamientos para la Adecuación y Publicación de Datos Abiertos emitido por la CTIC.

11.4.4. Arquitectura tecnológica de soporte base para la implementación de los servicios de gobierno electrónico.

Los servicios de gobierno electrónico actuales y futuros que el OEP desea poner a disposición de otras entidades públicas o privadas, deberán estar definidas de acuerdo a los lineamientos de servicios de interoperabilidad para las entidades del sector público.

11.4.5. Data Center

Es indispensable que el Data Center principal cumpla con los siguientes requisitos de suministro y recursos asociados a la continuidad operativa de los servidores que alojarán a los sistemas de información y/o aplicaciones de gobierno electrónico.

- Suministro de energía ininterrumpida 24x7x365 (1 nivel: UPS, 2 nivel: grupo electrógeno).
- Sistema contra incendio FM-200 con alertas preventivas y procedimiento operacional.
- Sistema de aire acondicionado de precisión para data center.
- Puerta contra fuegos con barra de pánico y/o salida de emergencia.

- Contrato vigente de soporte con proveedores.
- Cableado estandarizado, certificado y correctamente canalizado (categoría 6).
- Configuración de alertas a equipos móviles o correo electrónico de los administradores, por fallas en equipos y/o procesos batch del data center.
- Salida a Internet de contingencia contrato con un segundo proveedor de servicio, para asegurar el acceso a las aplicaciones del eGov.

11.4.6. Servidores.

Los servidores que alojarán a los sistemas de información y/o aplicaciones de gobierno electrónico y sus respectivas bases de datos, deberán contar con los siguientes requisitos.

- Servidores virtuales para una flexible configuración de recursos a demanda.
- Servidores con redundancia de fuente de poder.
- Servidores con capacidad adecuada de almacenamiento local.
- Servidores y/o equipos Appliance para balanceo de carga de procesamiento.
- Servidores de backup para el respaldo de la información de los sistemas de gobierno electrónico.
- Servidores críticos replicados en diferentes ubicaciones físicas para casos de contingencia.
- Contrato vigente de soporte y mantenimiento preventivo y/o correctivo de servidores.
- Manual de configuración de cada servidor crítico que permita su recuperación.
- Procedimiento para pruebas periódicas de uso de servidor de contingencia.
- Procedimiento para el monitoreo continuo de la disponibilidad de los servidores críticos de gobierno electrónico.
- Servidor de base de datos con arreglo de discos RAID 1.
- Actualización periódica de parches de seguridad de los sistemas operativos.

11.4.7. Licencias de software

Mediante ley 164 (Ley, 0164) el estado plurinacional promoverá y priorizará el uso de software libre, sin que esto prohíba el uso de software privativo, por tanto, para garantizar la legalidad de la adquisición de programas de software se deberá solicitar a través de la ADSIB (D.S., Reglamento de la ley 164, 2011) la autorización de adquisición de software con estas características.

En cumplimiento de la ley y los decretos supremos, se deberán tomar en cuenta las siguientes consideraciones de cumplimiento obligatorio.

- Mantener un inventario de licencias y/o herramientas de software actualizado.
- Asegurar el cumplimiento de las normas para la administración de software legal.

- Mantener una estandarización y actualización continua de las versiones de software instalado en los servidores.

11.5. Cuarta etapa **transformación**

En la fase final se recomendarán planes de comunicación para el cambio cultural en la ciudadanía y su aceptación del gobierno electrónico.

- Se debe dar respuesta a la petición de servicios.
- Mesas de ayuda.
- Soporte a incidencias.
- Proveer indicadores de rendimiento.
- Análisis de red.
- Entrenamiento.
- Comunicación.

11.6. Responsables

La responsabilidad de la ejecución y seguimiento del plan de implementación de Gobierno Electrónico en el Órgano Electoral Plurinacional recae sobre.

- Sala Plena del O.E.P. (seguimiento).
- Comité estratégico de Gobierno Electrónico (seguimiento y ejecución).
 - Dirección nacional de desarrollo estratégico (seguimiento).
 - Dirección nacional de tecnologías de información y comunicación (ejecución).
 - Servicio de registro cívico (ejecución).
 - Servicio intercultural de fortalecimiento democrático (ejecución)

12. Conclusiones

Se enuncian algunas conclusiones importantes entorno al desarrollo del presente entregable.

- El plan estratégico de implementación de Gobierno Electrónico elaborado por el Órgano Electoral Plurinacional, presenta una lista de proyectos propuestos, articulados a las líneas estratégicas del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia.
- Se identifica como factor clave en el desarrollo del gobierno electrónico en el Órgano Electoral Plurinacional, el compromiso de las máximas autoridades. Sin embargo, es necesario también lograr un nivel de interacción estrecho entre los órganos de línea de decisiones estratégicas de alto nivel, que permitan impulsar la implementación de un Gobierno Electrónico efectivo.
- Se identifica la necesidad de fortalecer el marco estratégico a través de la implementación de normas, políticas, roles y responsabilidades, así como la designación de un comité estratégico que permita el seguimiento y control del plan estratégico de Gobierno Electrónico a fin que se concreten los objetivos proyectos definidos en favor del ciudadano a fin de que el Gobierno Electrónico ayude a legitimar el rol del OEP. Se recomienda que este conformado por la Dirección nacional de desarrollo estratégico, la Dirección nacional de tecnologías de información y comunicación, el Servicio de registro cívico y el Servicio intercultural de fortalecimiento democrático, que impulsará la implementación de gobierno electrónico.

Bibliografía

Cellary, W. (2008). *Strategic Impact of e-Government on Economy and Society. Tutorial and Workshop*. Cairo: ACM. ICEGOV, 149-153.

CMMI. (n.d.). *Modelo de Capacidad y Madurez*. Retrieved from Modelo de Capacidad y Madurez: https://es.wikipedia.org/wiki/Modelo_de_Capacidad_y_Madurez

CPE, C. P. (2009). *Estado Plurinacional de Bolivia*. La Paz.

D.S., E. P. (1793). *Reglamento a la Ley N 164*, La Paz.

D.S., E. P. (2011). 1793.

D.S., E. P. (2011). *Reglamento de la ley 164*.

D.S., E. P. (2017). 3251.

D.S., E. P. (2017). *Plan de implementación de G.E.*

D.S., E. P. (2018). 3525.

Lau, E. (2007). *E-Government and the Drive for Growth and Equity*. Retrieved from <http://belfercenter.ksg.harvard.edu/files/lau-wp.pdf>.

Ley 018, d. Ó. (2010). *Ley del Órgano Electoral Plurinacional*.

Ley 1057, c. L (2018). *Ley 101, complementa la ley 018*.

Ley, E. P. (0164). *Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación*. La Paz.

OEP, R. (n.d.). *Reglamento de acceso a la información de datos del servicio de registro cívico*.

Lineamiento de Interoperabilidad.

Lineamiento de Seguridad.

Lineamiento de Adecuación de Datos Abiertos.

Plan de Implementación de Gobierno Electrónico.

Plan de Implementación de Software Libre.

Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, emitido por la COPLUTIC y AGETIC.

Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos emitido por la COPLUTIC y AGETIC.

Lineamientos para la Implementación de Servicios de Interoperabilidad para las Entidades del Sector Público, emitido por la CTIC.

Lineamientos para la Elaboración e Implementación de los Planes Institucionales de Seguridad de la Información de las Entidades del Sector Público emitido por la CTIC.

Lineamientos para la Adecuación y Publicación de Datos Abiertos emitido por la CTIC.