



La Paz, 29 de agosto de 2018
CITE: SEPDAVI/DGE/NE/N° 0283/2018



Señor:
 Nicolás Laguna Quiroga
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO
AGENCIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO - AGETIC
Presente.

REF. : REMITE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 034/2018

De mi mayor Consideración:

En cumplimiento a lo dispuesto en la Disposición Transitoria Primera del Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017, remito para su consideración y fines consiguientes, copia original de la Resolución Administrativa N° 034/2018 que aprueba el "*Plan de Implementación de Gobierno Electrónico del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAVI*", que en anexo forma parte integrante del referido acto administrativo.

Sin otro particular y adjuntando a la presente lo señalado.

Atentamente,

Abg. Angélica Rocha Ponce
 DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA
 SERVICIO PLURINACIONAL DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA

ARP/dmrv
 CC Archivo

OFICINA CENTRAL
 LA PAZ
 Zona Central
 Calle Socabaya,
 Edif. Hándal N° 240,
 Piso 7 Oficina 710
 Tel. / Fax 2408084.

EL ALTO
 Zona Ferropetrol
 Calle Martín Cardenas
 Noel Kemf, Escuela de
 Abogados Evo Morales
 Ayma, Piso 1.

SANTA CRUZ
 Zona Central,
 Casa de Justicia,
 Calle 21 de Mayo y
 Cuellar, N° 473

PLAN 3000
 Casa de Justicia,
 Av. Paurito Frente a la
 Plaza El Mechero.

COCHABAMBA
 Zona Central
 Av. Salamaica N°182
 Esq. Lanza Edificio
 Centro Internacional de
 Convenciones Piso 4.

SHINAHOTA
 Plaza Principal,
 Edif. Gobierno
 Autónomo Municipal de
 Shinahota, Planta Baja.

ORURO
 Zona Central, Calle
 Jollof Mier casi esquina
 Camacho N° 994 Piso 4.

SUCRE
 Zona Central, Casa
 de Justicia
 Av. Pastor Sainz
 Edif. Piso 2.

POTOSI
 Zona Central
 Av. Villazon esq.
 Juan Albert Edif. Inbolap
 Piso 2.

TARIJA
 Zona Central,
 Av. Virgilio Lema,
 Esq. Sucre
 Edif. Ecobol Piso 3.





RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 034/2018
 La Paz, 12 de julio de 2018

VISTOS:

El Informe Técnico SEPDAVI-RS-IT-N° 039/2018 de 09 de julio de 2018, el Informe SEPDAVI/DGE/JAJ/INF/N° 093/2018 de 12 de julio de 2018, el Decreto Supremo No. 3251 de 12 de julio de 2017, las normas aplicables y todo lo que convino ver y se tuvo presente, y

CONSIDERANDO:

Que el Parágrafo I del Artículo 178 de la Constitución Política del Estado, determina que la potestad de impartir justicia emana del pueblo boliviano y se sustenta en los principios de independencia, imparcialidad, seguridad jurídica, publicidad, probidad, celeridad, gratuidad, pluralismo jurídico, interculturalidad, equidad, servicio a la sociedad, participación ciudadana, armonía social y respeto a los derechos.

Que el Parágrafo II del Artículo 121 del Texto Constitucional señala que la víctima en un proceso penal podrá intervenir de acuerdo con la ley, y tendrá derecho a ser oída antes de cada decisión judicial. En caso de no contar con los recursos económicos necesarios, deberá ser asistida gratuitamente por una abogada o abogado asignado por el Estado.

Que el Artículo 103, parágrafo II, establece "El Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación".

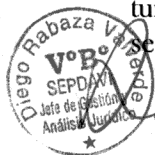
Que la Ley N° 650 de 15 de enero de 2015, eleva a rango de Ley la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, misma que determina como Pilar 4 "Soberanía científica y tecnológica con identidad propia y Pilar 11 "Soberanía y transparencia en la gestión pública bajo los principios del no robar, no mentir y no ser flojo".

Que el artículo 71 de la Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, declara la prioridad nacional de promoción del uso de las tecnologías de información y comunicación para procurar el vivir bien de todas las bolivianas y bolivianos.

Que el parágrafo I del artículo 75 de la misma ley, dispone que el nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población.

Que la disposición transitoria cuarta del Decreto Supremo N° 1793 de 13 de noviembre de 2013, dispone que En un plazo no mayor a dieciocho (18) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, el Ministerio de Planificación del Desarrollo, en coordinación con el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda a través del Viceministerio de Telecomunicaciones y la ADSIB, elaborará el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos que serán aprobados mediante Decreto Supremo.

Que 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 una institución pública descentralizada de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, bajo tuición del Ministerio de la Presidencia estableciendo en el inciso i) del artículo 7 del citado Decreto Supremo señala que la AGETIC tiene como función "Elaborar, proponer, promover, gestionar, articular y actualizar el





Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos para las entidades del sector público; y otros planes relacionados con el ámbito de gobierno electrónico y seguridad informática”.

Que el Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2018, en lo pertinente señala:

ARTÍCULO 1.- (OBJETO).

El presente Decreto Supremo tiene por objeto:

- a) Aprobar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico que en Anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo;
- b) Aprobar el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos que en Anexo forma parte integrante del presente Decreto Supremo;
- c) Establecer aspectos complementarios para la implementación de ambos planes.

ARTÍCULO 2.- (ALCANCE).

El Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos son aplicables por todos los niveles de gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA.-

I. Las entidades públicas, en un plazo máximo de hasta dieciocho (18) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, enviarán a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC, el Plan Institucional de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos, aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante resolución expresa, para su validación, seguimiento de su implementación y publicación en su página web.

Que el Artículo 22, establece que son atribuciones del Director General Ejecutivo como Máxima Autoridad Ejecutiva del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima – SEPDAVI, entre otras, ordenar o realizar los actos necesarios para garantizar el cumplimiento de los fines relativos a la entidad.

Que la Resolución Ministerial N° 071/2018 de 07 de junio de 2018, el Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, designado mediante Decreto Presidencial N° 3059 de 23 de enero de 2017, **RESUELVE:** **“PRIMERO.- I. Designar Directora General Ejecutiva del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, a la ciudadana, Angélica Rocha Ponce, con C.I. 5166834 Cochabamba (...).”**

CONSIDERANDO:

Que el Informe Técnico SEPDAVI-RS-IT-N° 039/2018 de 09 de julio de 2018, emitido por la Lic. Irene Mollo Chambilla, Profesional de Sistemas del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima – SEPDAVI, señala:

El Plan de implementación de Gobierno Electrónico, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017, delimita tres ejes estratégicos y 14 líneas estratégicas. Dicho Plan de Gobierno, se desarrolló en el marco de los tres ejes estratégicos y las líneas estratégicas establecidas en el Decreto Supremo N° 32251 orientándolo al cumplimiento de las atribuciones conferidas al Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, mediante normativa vigente a fin de que los servicios que ofrece nuestra institución sean

h.



La Paz
c. Socabaya, Edificio Handal N°
240, Piso 7 Oficina 710
Teléfono – Fax 2408084 –
2408121

Santa Cruz
Plan 3000, Av. Paurito, Frente
a la Plaza el Mechero,
Casa de Justicia

Cochabamba
Av. Salamanca 625 esquina Calle Lanza,
Edificio Centro Internacional de
Convenciones "CIC", piso 4, Of. 1

Oruro
Gobernación, Planta Baja Av.
Presidente Montes, entre Calle
Adolfo Mier y Bolívar

Sucre
Calle Pastor Sain N° 182, Zona
Parque Bolívar, a media cuadra
de la Fiscalía



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA
MINISTERIO DE JUSTICIA

Y
TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL



brindados con la seguridad, confiabilidad e interacción ciudadana, demostrando así eficacia, eficiencia y transparencia.

Que el Informe legal SEPDAVI/DGE/JAJ/INF/N° 093/2018 de 12 de julio de 2018, emitido por la Jefatura de Gestión y Análisis Jurídico, refiere lo siguiente:

De la revisión amplia del “Plan de Implementación de Gobierno Electrónico” del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, se establece que cumple con todos los aspectos solicitados por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación AGETIC, así también cuenta con un plan de programación acorde a las disposiciones financieras, administrativas y tecnológicas del SEPDAVI.

(...) se considera que el “Plan de Implementación de Gobierno Electrónico”, se enmarca en las disposiciones legales descritas en el presente informe, de conformidad al Informe SEPDAVI-RS-IT-N° 039/2018 de 09 de julio de 2018, emitido por la Ing. Irene Mollo Chambilla, Profesional de Sistemas, correspondiente su aprobación mediante Resolución Administrativa.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad al marco normativo señalado en el primer considerando, se establece que el Estado fijara los mecanismos y condiciones que las Entidades Públicas aplicaran para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, que permitan lograr la prestación de servicio eficientes, asimismo se promoverán y priorizaran la utilización del software libre y estándares abiertos, en el marco de la soberanía y seguridad nacional. En este sentido, a efecto de implantar e implementar lo señalado, por Decreto Supremo N° 3251 se aprueba el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos, aplicable a todos los niveles de gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que la implementación de servicios de Gobierno Electrónico es indispensable para la mejora de la eficiencia, eficacia, calidad y transparencia de los servicios públicos en la Función Ejecutiva y su democratización, siendo necesario que se establezca como política pública la implementación del Gobierno Electrónico y la simplificación de los tramites a fin de que el ciudadano pueda acceder de una forma ágil y eficiente a servicios públicos.

Que en cumplimiento del parágrafo II, de la disposición transitorio primera del Decreto Supremo N° 3251, el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, elaboró, su “Plan de Implementación de Gobierno Electrónico”, para desarrollar, implementar y gestionar las acciones necesarias para lograr que los servicios prestados estén enmarcados en el acceso y transparencia de la información y a su vez permita que la ciudadanía tenga un acercamiento a la institución de manera no presencial y pueda participar de la manera activa.

POR TANTO:

La Directora General Ejecutiva del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, designada mediante Resolución Ministerial N° 071/2018 de 07 de junio de 2018, suscrita por el Ministro de Justicia y Transparencia Institucional, en ejercicio de las atribuciones conferidas a través de la Ley N° 464 de 19 de diciembre de 2013.



La Paz
c. Socabaya, Edificio Handal N°
240, Piso 7 Oficina 710
Teléfono – Fax 2408084 –
2408121

Santa Cruz
Plan 3000, Av. Paurito, Frente
a la Plaza el Mechero,
Casa de Justicia

Cochabamba
Av. Salamanca 625 esquina Calle Lanza,
Edificio Centro Internacional de
Convenciones “CIC”, piso 4, Of. 1

Oruro
Gobernación, Planta Baja Av.
Presidente Montes, entre Calle
Adolfo Mier y Bolívar

Sucre
Calle Pastor Sain N° 182, Zona
Parque Bolívar, a media cuadra
de la Fiscalía



RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el “*Plan de Implementación de Gobierno Electrónico del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima*”, que forma parte de la presente Resolución, de conformidad a los fundamentos señalados en el Informe Técnico SEPDAVI-RS-IT-N° 039/2018 de 09 de julio de 2018, emitido por la Lic. Irene Mollo Chambilla, Profesional de Sistemas y el Informe legal SEPDAVI/DGE/JAJ/INF/N° 093/2018 de 12 de julio de 2018, emitido por la Jefatura de Gestión y Análisis Jurídico.

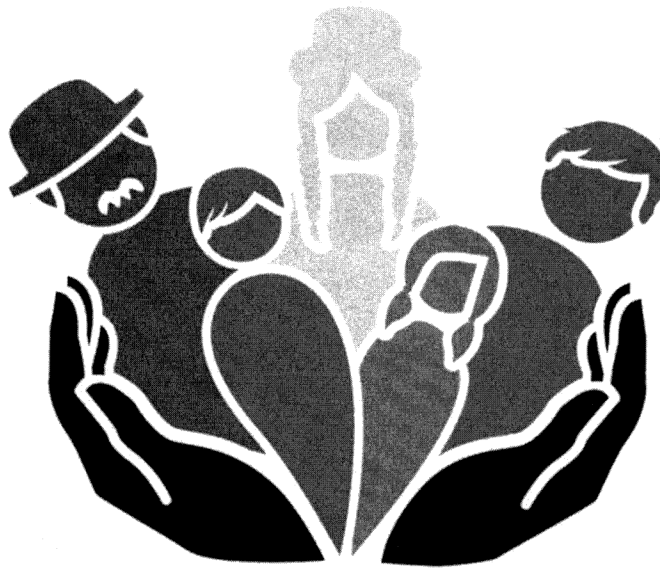
SEGUNDO.- AUTORIZAR la publicación del “*Plan de Implementación de Gobierno Electrónico*” - (PIGE) del SEPDAVI en la página web de la institución.

TERCERO.- Remitir mediante nota oficial a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC el “*Plan de Implementación de Gobierno Electrónico*” del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, en cumplimiento a lo dispuesto en el parágrafo II de la disposición transitoria primera del Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017.

CUARTO.- La Jefatura Administrativa Financiera, queda encargada del cumplimiento, seguimiento y difusión de la presente Resolución.

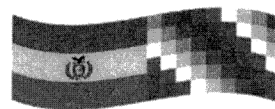
Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.

Diego Miguel Rabaza Valverde
Jefe de Gestión y Análisis Jurídico
Servicio Plurinacional de Asistencia
a la Víctima-SEPDAVI



SEPD AVI

Servicio Plurinacional de
Asistencia a la Víctima



PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRONICO

V. 1.1

<http://www.sepdavi.gob.bo>

GESTIÓN - 2018



ÍNDICE

1. Introducción	2
2. Marco Institucional	3
3. Marco Legal.....	5
4. Lineamiento Estratégicos	6
4.1 Plan Estratégico Institucional	6
4.2 Agenda Patriótica del Bicentenario 2025.....	11
4.3 Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017-2025.....	12
5. Plan Institucional del Gobierno Electrónico (PIGE)	13
5.1 Estado de Situación Actual.....	13
5.2 Objeto Institucional de Gobierno Electrónico	14
5.3 Línea de Acciones.....	15
6. Metas.....	16
6.1 Participación a los ciudadanos.....	16
6.2 Transparencia Institucional.....	17
6.3 Mejoramiento Tecnológico u Operativo	17
7. Plan de Acción	17
8. Seguimiento y Evaluación	21
9. Conclusiones	21

1. Introducción

La Constitución Política del estado de Bolivia, establece que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas, domicilio, postal y telecomunicación.

La Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, establece que el servicio de telecomunicación debe ser de acceso universal y deberá estar disponible a la población, por lo tanto el internet debe de alcanzar una cobertura de 100% de la población hasta el 2025 con precios accesibles, por otra parte incorporar en las entidades públicas la implementación de software libre y estándares abiertos con el objetivo de obtener soberanía tecnológica y transparencia en la gestión pública.

Ley N°164, “General de Telecomunicaciones y Tecnología de la Información y Comunicación” establece el Estado Promueve la incorporación del Gobierno Electrónico y los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información mediante una estrategia enfocada al servicio de la población.

Decreto Supremo N°1793, establece que El Ministerio de Planificación del Desarrollo, en coordinación con el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda a través del Viceministerio de Telecomunicaciones, y la ADSIB, es la instancia responsable de elaborar, promover, gestionar y articular el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Mediante Ley N°464 se crea el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima institución pública descentralizada, bajo tuición del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, encargada de brindar asistencia en el área penal, psicológica y social a las víctimas de escasos recursos.

En este sentido el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAMI en cumplimiento a la política nacional y lineamiento institucional, desarrolla el Plan de Institución de Gobierno Electrónico, con el objetivo de desarrollar, gestionar e implementar Gobierno Electrónico en la institución a mano de la Tecnología de Información y Comunicación.

Por lo tanto la Implementación de Gobierno Electrónico en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima estará basado en las tres delimitaciones estrategias (Gobierno soberano, Gobierno eficiente y Gobierno abierto y participativo) y sus 14 líneas estratégicas, conjuntamente en marco a las directrices de la Agenda Patriótica de Bicentenario 2025 y sus tres puntos fundamentales constituye un marco referente en este sentido el presente plan propone mecanismos, políticas y normativas para avanzar en estas metas y mejorara las



condiciones de acceso de la población, constituyendo la conectividad de un eje estratégico para el desarrollo del mismo.

2. Marco Institucional

El Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAMI es una entidad descentralizada del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional, creada por Ley N°464 para garantizar el ejercicio de sus funciones y así procurar el Acceso a una Justicia Pronta y Oportuna, en capitales de departamento y representaciones en asientos judiciales provinciales con mayor carga procesal, conforme a lo establecido en el Pilar 11 de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, contribuyendo al Vivir Bien de las y los bolivianos.

El SEPDAMI ejercerá sus funciones, brindando orientación jurídica, patrocinio legal, asistencia social y psicológica gratuita de forma eficiente, eficaz y transparente, durante los actos iniciales hasta la ejecución de sentencia y en su caso, promoverá la reparación del daño, dirigido a personas de escasos recursos económicos que sean víctimas de delitos de acción penal pública. Asimismo, promoverá la prevención a través de la socialización y difusión de las normas que otorgan protección a los sectores sociales con más riesgo de ser victimizados.

El SEPDAMI realizará actividades de estudios criminológicos en sectores de riesgo a ser victimizados, a través de sugerencias a los organismos competentes para disminuir la situación de vulnerabilidad. Por otra parte, desarrollará estrategias que hagan eficientes las tareas de investigación penal, así como la elaboración de anteproyectos de Ley y Decretos Supremos orientados a la no revictimización. Además, deberá propiciar los espacios interinstitucionales para la asistencia integral y tareas de coordinación de actividades de atención y defensa a víctimas de escasos recursos económicos, evitando su revictimización.

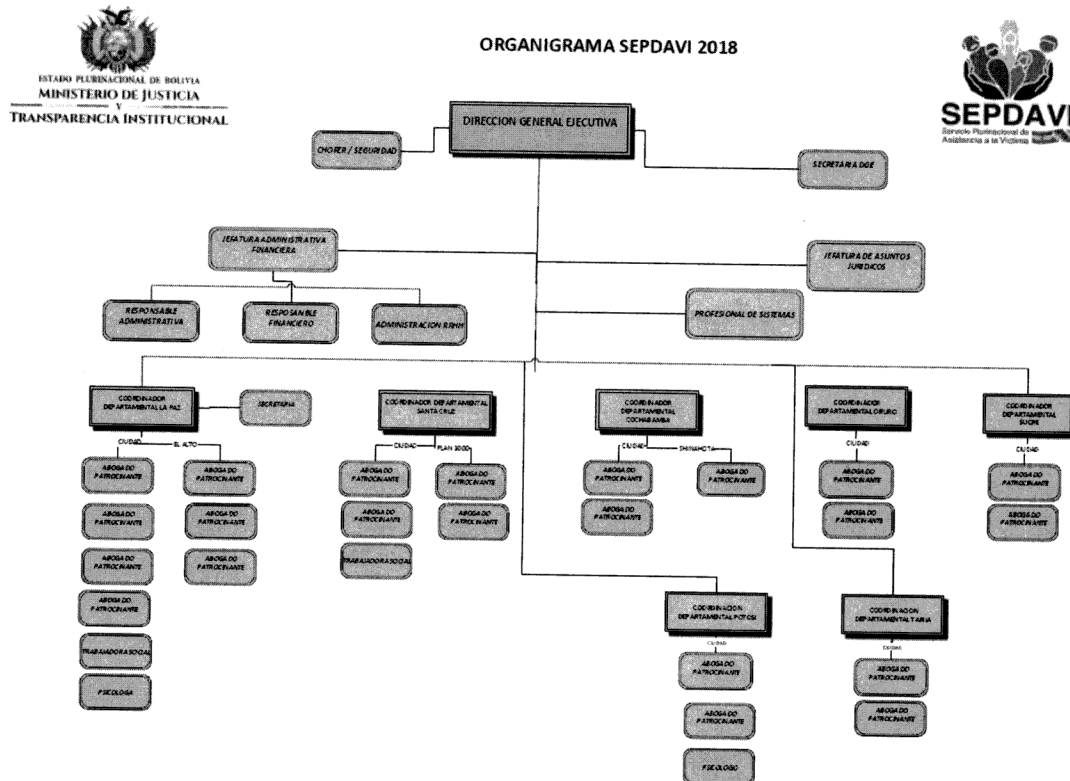
Tiene la atribución de atender delitos tipificados en el Código Penal como ser los siguientes:

- * Delitos contra la libertad sexual.
- * Delitos contra la moral sexual.
- * Ultraje al pudor público.
- * Delitos contra la propiedad.
- * Estafa y otras defraudaciones.
- * Delitos contra la integridad corporal y la salud.
- * Abandono de niños o de otras personas incapaces.
- * Trata y tráfico de personas.
- * Delito contra la dignidad del ser humano.
- * Delitos contra la libertad.
- * Delitos contra la inviolabilidad del domicilio.
- * Delito contra la salud pública.
- * Delitos contra la industria y comercio.
- * Delito contra la familia.
- * Delito contra el matrimonio y el estado civil.



- * Delitos contra deberes de asistencia familiar.
- * Delitos de violencia económica y patrimonial.
- * Delitos de la vida y la integridad corporal.
- * Falsificación de documentos en general.
- * Delitos contra la seguridad común.

El SEPDAVI cuenta con la siguiente estructura:



En la Estructura con la que fue creado el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima se identifican dos áreas que están a cargo del Director General Ejecutivo, el Área Operacional y el Área de Apoyo o Administrativa.

- Área Operacional: Compuesta por el equipo de Abogados Patrocinantes, un profesional Psicólogo y un Trabajador Social, bajo la dirección de un Coordinador. Se encarga de brindar la atención directa al usuario que requiere del mismo.
- Área de Apoyo o Administrativa: Compuesta por Un Jefe Administrativo Financiero a cuyo cargo tiene a los Responsables de Finanzas, Administración, Recursos Humanos y Sistema Informáticos.

Su función es la de proporcionar el apoyo necesario y requerido al Área Operacional para el normal funcionamiento de la Institución.



3. Marco Legal

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece:

Artículo 20, párrafo I.- “Toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones”.

Artículo 103, párrafo II.- “El Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación”.

Ley N°31, Ley Marco de Autonomía y Descentralización de 19 de julio de 2010, establece:

Artículo 85, numeral I.- “Formular a aprobar el régimen general y las políticas de comunicación y telecomunicación del país, incluyendo las frecuencias electromagnéticas, los servicios de telefonía fija y móvil, radiodifusión, acceso al internet y demás tecnologías de información y comunicación (TIC)”.

Ley N°164, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnología de la información y Comunicación, establece:

Artículo 75, párrafo I.- “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”

Ley N°650, Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 de 19 de enero de 2015, determina tres pilares relacionados con soberanía tecnológica, transparencia y servicios públicos (Pilares 2, 4 y 11).

Decreto Supremo N°1793, de 13 de noviembre de 2013, establece:

Artículo 16, párrafo I.- “El Ministerio de Planificación del Desarrollo, en coordinación con el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda a través del Viceministerio de Telecomunicaciones, y la ADSIB, es la instancia responsable de elaborar, promover, gestionar y articular el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia, así como su permanente actualización”.

Parágrafo II.- “La ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico, estará a cargo de las entidades públicas del Estado”.



Parágrafo III.- “El seguimiento a la ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico estará a cargo de la ADSIB en coordinación con cada entidad de la administración pública del Estado”.

Artículo 17, 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”.

Parágrafo II.- “Generar 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”.

Decreto Supremo N°27330, de 31 de enero de 2004, establece:

Artículo I.- “Se declara como prioridad nacional e interés público la Simplificación de Trámites, con la finalidad de agilizar, optimizar tiempos y reducir costos de los mismos.”

Decreto Supremo N°27329, de 31 de enero de 2004, establece:

Artículo I.- “El presente Decreto Supremo tiene por objeto el de procurar la Transparencia y Acceso a la Información Gubernamental”.

Decreto Supremo N°3251, de 12 de julio de 2017, establece:

Artículo I.- “Las entidades públicas, en un plazo máximo de hasta dieciocho (18) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, enviarán a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC, el Plan Institucional de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos, aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante resolución expresa, para su validación, seguimiento de su implementación y publicación en su página web”.

4. Lineamiento Estratégicos

Se considera como lineamiento institucional para la elaboración del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico del SEPDAMI, la siguiente documentación de los cuales se considera ejes y líneas estratégicas:

4.1 Plan Estratégico Institucional

El Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima cuenta con un Plan Estratégico Institucional en donde comprende 5 años, entre los periodos 2016 al 2020 a objeto de guiar



la conducción estratégica de la gestión, permitiendo así el logro de cambios positivos en la institución, por lo mencionado se establece lo siguiente:

- **Objetivo Institucional**

El objetivo central del SEPDAVI es la asistencia a la víctima que tiene por finalidad garantizar el acceso a la justicia a la persona de escasos recursos económicos que sea víctima de un delito, brindándole el patrocinio legal, asistencia social y psicológica durante los actos iniciales y el proceso penal hasta la ejecución de la sentencia, promoviendo la reparación del daño y evitando fundamentalmente la revictimización.

- **Función Específica**

Brindar asistencia jurídica en el área penal, apoyo psicológico y social a la víctima de delitos tipificados en el Código Penal y que sea de escasos recursos económicos.

- **Objetivo Estratégico Institucional**

El SEPDAVI define 3 objetivos estratégicos institucionales para alcanzar en los próximos cinco años, los mismos están articulados a 3 Ejes Estratégicos:

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
SERVICIOS	Ejercer sus funciones, brindando orientación jurídica, patrocinio legal, asistencia social y psicológica gratuita de forma eficiente, eficaz y transparente, durante los actos iniciales y el proceso penal, hasta la ejecución de sentencia y en su caso, promoverá la reparación del daño, a personas de escasos recursos económicos que sean víctimas de delitos de acción penal pública. Asimismo, promoverá la prevención a través de la socialización y difusión de las normas que otorgan protección a los sectores sociales con más riesgo de ser victimizados.
ACCIONES ESTRATÉGICAS ADICIONALES	Realizar actividades de estudios criminológicos en sectores de riesgo a ser victimizados, a través de sugerencias a los organismos competentes para disminuir la situación de vulnerabilidad. Por otra parte, desarrollar estrategias que hagan eficientes las tareas de investigación penal, así como la elaboración de anteproyectos de ley y Decretos Supremos orientados a la no revictimización. Además, deberá propiciar los espacios interinstitucionales para la asistencia integral y tareas de coordinación de actividades de atención y defensa a víctimas de escasos recursos económicos, evitando su revictimización.



EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO
FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Contar con equipos multidisciplinarios en los 9 departamentos de profesionales idóneos, éticos, capacitados en el área penal, social y psicológica, que desarrollen sus funciones bajo los principios de transparencia, celeridad, responsabilidad, transparencia, compromiso, empatía, efectividad, dignidad, respeto, solidaridad y calidez.

• **Identificación de Pilares, Metas, Resultados y Acciones**

Analizados los trece pilares en los cuales se encuentra fundamentado en el Plan de Desarrollo Económico y Social en el marco del Desarrollo Integral para Vivir Bien 2016 - 2020, el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima elabora su Plan Estratégico Institucional basándose en el siguiente pilar:

Pilar N° 11 SOBERANIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA

De acuerdo al Plan de Desarrollo Económico y Social 2016 -2020 (PDES), se indica:

“Para consolidar el cambio en nuestro país es imprescindible un Estado fuerte con una gestión pública al servicio de la población, caracterizada por la interculturalidad, transparencia, eficacia, eficiencia y que promueva la participación y el control social.

Hacia el 2020, se tiene previsto que los Órganos Judicial y Ejecutivo, así como la Policía Boliviana y las Fuerzas Armadas presten servicios públicos efectivamente orientados al Vivir Bien de la población, considerando una justicia transparente, ágil y con un entorno interno y externo seguro. Esto permitirá recuperar la confianza y credibilidad de la población en la justicia como en la policía. Para lograr este propósito se realizará la reestructuración del Órgano Judicial y la reforma de la Policía Boliviana.”

En cada Pilar del Plan de Desarrollo 2016 - 2020 se proyectan Metas y Resultados, en base a la función específica del Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, nuestro aporte para el cumplimiento de la Agenda Patriótica 2025 se relaciona con la segunda meta, resultados y acciones:



PILAR	META	RESULTADO	INDICADOR DE IMPACTO	ACCIONES	INDICADORES DE PROCESO	PRODUCTOS
II. Soberanía y transparencia en la gestión pública bajo los principios de no robar, no mentir y no ser flojo.	I. Gestión Pública transparente, con servidores públicos éticos, competentes y comprometidos que luchan contra la corrupción	298. Se ha implementado un modelo de servicio público inclusivo, intercultural y comprometido con la concreción del Vivir Bien.	-	1. Formación del nuevo servidor público.	100% del personal del SEPDAVI ha sido capacitado para brindar un servicio de calidad y calidez (carrera administrativa).	Capacitación del personal para brindar un servicio de calidad y calidez a la víctima
				2. Desarrollo de una gestión eficiente que logre una administración institucional apropiada, utilizando adecuadamente los recursos y la planificación como herramienta de gestión institucional.	100% de eficiencia (física y financiera) alcanzada por gestión	Suscripción y aprobación de reglamentos, resoluciones, protocolos, convenios, entre otros en razón de otorgar a la víctima una atención legal, social y psicológica eficiente e integral.
		301. Se ha institucionalizado en las entidades estatales la rendición pública de cuentas para el ejercicio		3. Promoción y consolidación de una gestión pública transparente a través de la	<ul style="list-style-type: none"> • N° de actas de aprobación del sector social por gestión • N° de denuncias contra 	Promoción de la gestión de resultados del SEPDAVI.





		efectivo del control social y procesos de formación en principios y valores éticos.		Rendición Pública de Cuentas con participación efectiva de la sociedad civil e institucionalización del Control Social.	servidor/a público/a atendidas	
		302. Se ha reducido significativamente la burocracia en los procesos y procedimientos de la administración pública con la integración de los sistemas del estado y el uso de las tecnologías de información y comunicación		4. Implementación sistemas de información para el acceso como derecho del ciudadano y para facilitar la evaluación a la gestión pública.	100% de la información sistematizada y aplicada a los usuarios del SEPDAVI	Implementación de Tecnologías de Información y comunicación para la asistencia a la víctima.
	2. Sistema judicial transparente que garantiza justicia para todos y todas	1. Se ha transformado el Sistema de Justicia, en el marco de la Cumbre Nacional de Justicia, garantizando el acceso, celeridad y juicio justo, con ética, transparencia y valores del Vivir Bien		5. Asistencia integral a las víctimas, orientación judicial y patrocinio legal.	100% de servicios de Patrocinio Legal otorgados 100% de servicios de Psicología otorgados 100% de servicios de Trabajo social otorgados	5. Implementación de un sistema integral de justicia que cuente con presencia a nivel nacional, incluidas las representaciones provinciales con mayor



						carga procesal. 6. Implementación del nuevo Sistema Integral Plurinacional de Acceso a la Justicia - SIPAJ
--	--	--	--	--	--	---

4.2 Agenda Patriótica del Bicentenario 2025

La Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 es una directriz general para el accionar de la administración pública, la misma contempla varios aspectos que constituyen el marco referencial para el presente plan. En este sentido las metas de la Agenda Patriótica con respecto al conocimiento y tecnología son las siguientes:

- Bolivia cuenta y desarrolla tecnología en base a la convergencia de conocimientos en el marco del diálogo de saberes e intercultural entre las prácticas y saberes locales, ancestrales y comunitarias con las ciencias modernas. Las áreas fundamentales en las que Bolivia ha desarrollado tecnología son las siguientes: transformación de alimentos, litio, gas e hidrocarburos, tecnología para la agropecuaria, manufacturas, transformación de minerales y metales, producción de bienes de alta tecnología, y biotecnología o tecnología de la vida, energía renovable (hidroeléctrica, eólica, aprovechamiento de biomasa, entre otras), en el marco del respeto a la Madre Tierra.
- Bolivia se constituye en un centro de innovación tecnológica de alimentos nutritivos y medicinales. Bolivia cuenta con centros de innovación tecnológica y de fortalecimiento y desarrollo de conocimientos y tecnologías en áreas como la producción de quinua, papa, maca, amaranto, millmi, kañawa, coca, maíz, camélidos, willkaparu, almendras, nueces y otras variedades locales únicas y endémicas de alimentos altamente nutritivos y resistentes a condiciones climáticas extremas, a la altura, al cambio climático, y a la sequía.
- Bolivia ha logrado desarrollar y fortalecer conocimientos y tecnologías de producción orgánica y convencional de alto rendimiento en base a la fusión de conocimientos locales, ancestrales y modernos que garantizan una producción abundante de alimentos y medicinas.
- Bolivia ha recuperado, desarrollado y fortalecido los conocimientos y prácticas locales medicinales ancestrales y naturales en convergencia con conocimientos y prácticas modernas y cuenta con profesionales y centros médicos de alta especialidad así como



con las bases para el desarrollo de una industria farmacéutica natural, ecológica y espiritual.

- Bolivia ha incrementado y mejorado sustancialmente sus profesionales, técnicos, académicos, científicos y expertos en tecnología, de alto nivel, en diversas áreas del conocimiento, formados con el apoyo del Estado, contribuyendo con conocimientos al desarrollo y al Vivir Bien en armonía con la Madre Tierra.

4.3 Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017-2025

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, participación y control social, otros sectores como desarrollo productivo y servicios sociales.

En este sentido, el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico ha delimitado tres ejes estratégicos y 14 líneas estratégicas, de los cuales se detalla a continuación:

EJES ESTRATEGICOS	LINEAS ESTRATEGICAS
Gobierno Soberano	1. Infraestructura y conectividad
	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico
	3. Interoperabilidad
	4. Ciudadanía digital
	5. Seguridad informática y de la información
Gobierno Eficiente	6. Simplificación de tramites
	7. Gestión pública
	8. Asesoramiento y capacitación técnica
	9. Registros públicos
	10. Servicio de desarrollo económico
	11. Calidad de servicio público
	12. Entidades terrestres autónomas
Gobierno Abierto y Participativo	13. Transparencia y datos abiertos
	14. Participación y control social

- **Gobierno Soberano**
 Tiene como objetivo la implementación de la soberanía tecnológica, desde la concepción de la infraestructura tecnológica necesaria para el Estado, pasando por los esquemas de interoperabilidad, la formación de capacidades e innovación, investigación y desarrollo, integración de la ciudadanía al Gobierno Electrónico, hasta la seguridad informática y su gestión.



- **Gobierno Eficiente**
Tiene por objetivo lograr mayor eficiencia en la gestión pública, a partir de un agresivo programa de reingeniería de procesos y procedimientos y simplificación de trámites, orientado fundamentalmente a fortalecer la calidad de los servicios que presta el Estado a las ciudadanas y ciudadanos. De igual forma, se enfoca en la dinamización y generación de nuevas oportunidades en el campo económico, a partir de la implementación de tecnologías de información y comunicación, en consonancia con la concepción del Estado como actor fundamental del desarrollo.
- **Gobierno Abierto y Participativo**
Busca consolidar y dinamizar diversos aspectos de la vida social, a través del acceso a los datos e información pública y la promoción de la participación y control social.
- **Actores del Gobierno Electrónico**
El Gobierno Electrónico se desarrolla principalmente sobre la base de tres involucrados:

GOBIERNO - CIUDADANO

Mayor amplitud de canales, servicios ágiles, información confiable con mayor participación ciudadana

GOBIERNO - SECTOR PRIVADO

Interacción rápida, disminución de costo de operaciones, optimizar procesos, intercambio y actualización de información en línea.

GOBIERNO - GOBIERNO

Mayor rapidez y eficiencia, disminución de costos y mejor utilización de inversión tecnológica.

5. Plan Institucional del Gobierno Electrónico (PIGE)

5.1 Situación Actual del SEPDAMI

5.1.1 Infraestructura de Tecnológica

5.1.1.1 Infraestructura de Red

La infraestructura tecnológica del SEPDAMI está compuesta por equipos firewall para una seguridad perimetral, dispositivos de conexión de red - conmutador, los cuales están debidamente ubicados en el rack de comunicación, con el propósito de brindar continuidad a los servicios y que estos no sufran cortes por periodos considerables de tiempo o que sean mitigados con mayor rapidez posible, para este tiempo se han establecido dispositivos de alta redundancia de comunicación juntamente con UPS, los cuales permiten este objetivo.



5.1.1.2 Centro de Datos

El SEPD AVI cuenta con un centro de datos integral por servidores los cuales permiten el procesamiento de datos y el establecimiento de servicios al interior y exterior de la institución, con conexión a la infraestructura de red para su acceso y comunicación, cabe recalcar que contamos con una red SAN Storage Área Network con el objetivo de un almacenamiento integral de datos.

5.1.1.3 Seguridad de la Información

Actualmente el SEPD AVI cuenta con políticas de Seguridad de Información que abarca los siguientes puntos:

- Seguridad Física y Lógica.
- Seguridad Perimetral.
- Estación de trabajo.
- Usuario y clave de acceso.
- Gestión de comunicación
- Administración de problemas e incidentes.

5.1.2 Sistemas Implementados

El SEPD AVI cuenta con los siguientes sistemas implementados:

- Sistema Integral de Gestión y Administración (SIGA).
- Sistema de Correspondencia.
- Página Web Institucional.

5.2 Objeto Institucional de Gobierno Electrónico

5.2.1 Objetivo General

Implementar Gobierno Electrónico en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima a través de acciones basadas en las tecnologías de la información y comunicación moderna, escalable y de alta disponibilidad, con soberanía tecnológica orientada a la eficiencia, transparencia, participación y control social.

5.2.2 Objetivo Especifico

Se determinó los siguientes objetivos específicos:

1. Implementar sistemas de fácil aplicabilidad, altamente ergonómicos, escalables y totalmente intuitivos, con políticas de seguridad garantizando la confiabilidad y privacidad de la información.
2. Implementar plataformas virtuales con disponibilidad de 24 horas los 7 días de la semana desde cualquier ubicación, brindando servicios acorde a sus expectativas, reduciendo la burocracia dentro de la administración pública, logrando participación ciudadana.



3. Desarrollar e implementación sistemas de información administrativas que brinden información fidedigna y confiable para una buena toma de decisiones y una gestión publica transparente.
4. Incrementar la disponibilidad de los servicios tecnológicos a través de redes seguras internas, externas con tecnología escalable y moderna.
5. Establecer políticas, normas y estándares para el uso de los recursos de tecnología de la información y elevar los niveles de seguridad de la información al interior del SEPDAVI.
6. Realizar actualizaciones tecnológicas en las plataformas del SEPDAVI y mejoras continuas para obtener eficiencia, transparencia, participación social.
7. Capacitar al personal en el funcionamiento de Sistemas Operativos libres logrando así obtener soberanía tecnológica e independiente.

5.3 Línea de Acciones

En la siguiente tabla se relaciona las acciones del Plan Estratégico Institucional con las estrategias de Plan de Gobierno Electrónico 2017-2025, lo cual aportar a una gestión eficiente, transparente y participativa en pro del mejoramiento continuo de la institución:

Ejes Estratégicos "Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 - 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia"	Líneas Estratégicas "Plan de implementación de Gobierno Electrónico 2017-2025 del Estado Plurinacional de Bolivia"	Acciones del Plan Estratégico Institucional				
		1. Formación del nuevo servidor público.	2. Desarrollo de una gestión eficiente que logre una administración institucional apropiada, utilizando adecuadamente los recursos y la planificación como herramienta de gestión institucional.	3. Promoción y consolidación de una gestión pública transparente a través de la Rendición Pública de Cuentas con participación efectiva de la sociedad civil e institucionalización del Control Social.	4. Implementación sistemas de información para el acceso como derecho del ciudadano y para facilitar la evaluación a la gestión pública.	5. Asistencia integral a las víctimas, orientación judicial y patrocinio legal.
GOBIERNO SOBERANO	1. Infraestructura y conectividad					
	2. Investigación innovación y desarrollo tecnológico				X	X



	3. Interoperabilidad					
	4. Ciudadanía digital					
	5. Seguridad informática y de la información					
GOBIERNO EFICIENTE	6. Simplificación de trámite	X	X	X		X
	7. Gestión pública					
	8. Asesoramiento y capacidad técnica					
	9. Registro público					
	10. Servicio de desarrollo económico					
11. Calidad de servicio público						
GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO	13. Transparencia y datos abiertos		X	X	X	X
	14. Participación y control social					

6. Metas

El Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAMI está trabajando en la implementación del gobierno electrónico, con el desarrollo de herramientas, módulos y aplicativos informáticos para lograr un mejor control y seguimiento de los casos por parte de los usuarios y del personal permitiendo la transparencia de datos y participación ciudadana.

Los compromisos que asume el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAMI en el marco del Plan Institucional de Gobierno Electrónico son las siguientes:

6.1 Participación a los ciudadanos

Posibilitar el acceso “en cualquier momento” y “en cualquier lugar” a nuestro servicio, información y consultas para los ciudadanos y operadores, innovando en la implementación de mecanismos y canales de comunicación, enfocados en incrementar canales de consultas, optimizar y agilizar la comunicación masiva con el ciudadano y operadores, viabilizar el portal



web institucional hacia la mejora en la interacción y facilidad de navegación y uso de los visitantes.

6.2 Transparencia Institucional

Mediante la sistematización de información en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima - SEPDAMI se lograra transparencia con datos abiertos a la ciudadanía aprovechando las oportunidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación mediante la innovación de plataformas para el área administrativa.

6.3 Mejoramiento Tecnológico u Operativo

Mejorar la prestación de los equipos tecnológicos y así agilizar la comunicación con otras instituciones y usuarios, al mismo tiempo implantar plataformas de fácil disponibilidad desempeño con tecnología escalable para el área operativo, enfocada a la adopción de estándares y normas en proceso a la Tecnología de la Información a través de mejoras en la planificación.

7. Plan de Acción Gobierno Electrónico SEPDAMI 2017-2025





PLAN DE ACCION GOBIERNO ELECTRONICO SEPDAMI 2017-2025

AMBITO DE ACCION (PICE)	OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	NOMBRE DEL PROYECTO	FUNCIONALIDAD	OBJETIVO O A LOS QUE APUNTA	META EN PORCENTAJE								RESPONSABLES	ACTIVIDAD	INDICADOR	CLASIFICACION GOB - E		
					2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024					2025	
2017-2025 del Estado Plurinacional de Bolivia)	Realiza el control y administración de los casos orientados y patrocinados, fichas sociales, terapias, contenciones, informe social e informe psicológico de cada solicitante y víctima.	Sistema de Gestión y Administración (SIGA)	Permite la gestión de todos los casos de la institución	Mejora el seguimiento o y control del caso patrocinado o orientado.	100 %										Sistemas	Implementado	Informe de avance herramienta implementa	Gobierno - Ciudadano
Gobierno Eficiente	Realiza el registro y seguimiento la correspondencia interna y externa de la institución.	Sistema de correspondencia	Permite el control individual de su correspondencia.	Mejora el seguimiento o de la correspondencia externa e interna.	50%										Sistemas	Implementado	Informe de avance herramienta implementa	Gobierno - Gobierno
Gobierno Eficiente	Realizar el monitoreo del caso por parte del usuario.	Sistema de seguimiento y monitoreo de casos	Permite realizar el control del caso de usuario vía web, con la interopera	Mejora la gestión y monitoreo del caso del solicitante									100 %		Sistemas	Análisis, Diseño, Desarrollo, Pruebas e Implementación	Informe de avance herramienta implementa	Gobierno - Ciudadano



Gobierno Eficiente	Gestionar la documentación del SEPDAVI.	Sistema de Control Documental (SICOD)	Permite la gestión de documentación evitando pérdidas de información	Mejora la gestión de los documentos.	20%	20%	20%	20%	20%	20%	20%	Sistemas	Análisis, Diseño, Desarrollo, Pruebas e Implementación	Informe de avance herramienta implementada	Gobierno - Gobierno
Gobierno Eficiente	Administrar la designación de los activos fijos de la institución.	Sistema de Administración Activos Fijos (SAAF)	Permite el control de los activos de la institución	Mejora la administración de activos fijos	50%	50%	50%	50%	50%	50%	50%	Sistemas	Análisis, Diseño, Desarrollo, Pruebas e Implementación	Informe de avance herramienta implementada	Gobierno - Gobierno
Gobierno Eficiente	Realiza el registro y control de las actividades del Programa Operativo Anual	Sistema Integrado POA (SIPOA)	Permite el control de las actividades del Programa Operativo Anual	Realizar el seguimiento de las actividades del Programa Operativo Anual	33%	33%	34%	33%	33%	33%	34%	Sistemas	Análisis, Diseño, Desarrollo, Pruebas e Implementación		Gobierno - Gobierno





Gobierno Eficiente, Gobierno Abierto y Participati	Realiza el registro de reclamos.	Sistema de Gestión de Reclamos (SIGER)	Permite el registro de reclamos vía web	Realizar el control de los reclamos	50%	50%						Sistemas	Análisis, Diseño, Desarrollo, Pruebas e Implementación	Informe de avance herramienta implementa	Gobierno - Ciudadano
Implementación de la firma Digital Institucional	Implementar la firma digital, agilizando procesos y trámites internos.	Inclusión de la firma digital con procesos internos digitalizados.	Permitirá la agilización de procesos y trámites	Digitalizar trámites internos.		50%	50%					Sistemas	Análisis, Diseño, Desarrollo, Pruebas e Implementación	Informe de avance herramienta implementa	Gobierno - Gobierno

REVISADO
V.P. BO
SISTEMAS
M.C.H.
SISTEMAS
M.C.H.
SISTEMAS

8. Seguimiento y Evaluación

El seguimiento y evaluación del Plan de Institucional de Gobierno Electrónico permitirá identificar los logros y alcances, así como las desviaciones a las metas y objetivos planteados, de tal manera que permitirán las acciones necesarias para lograr los objetivos planteados.

Para el seguimiento del plan se pretende habilitar herramientas que permitan monitorear el uso de los recursos y la ejecución de las metas y resultados planificados, asimismo se realizara periódicamente una evaluación de los resultados, apoyados en informes de avances implementaciones, informe de conformidad y otros.

9. Conclusiones

- El Plan de Implementación de Gobierno Electrónico en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima, constituye un instrumento fundamental de gestión necesaria para orientar el desarrollo de actividades y proyectos para la implementación de Gobierno Electrónico.
- Es necesario la incorporación de Tecnología de Información y Comunicación en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima debido a la carga procesal que tiene en cada uno de su departamento y para una buena atención a usuarios con información precisa y oportuna.
- La Dirección General Ejecutiva está comprometida con la implementación de Gobierno Electrónico en el Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima con el objetivo de lograr la transparencia de información en la gestión pública de la institución.
- El Servicio Plurinacional de Asistencia a la Víctima al ser esencialmente un instrumento de gestión dirigida a víctimas es necesario el monitoreo y evaluación para el cumplimiento de las líneas de acción propuestas.
- El área de sistemas está encargada de diseñar, desarrollar, implementar, monitorear y retroalimentar las estrategias de Gobierno Electrónico con tecnología escalable.
- La Firma Digital, el Internet y las TIC's son elementos fundamentales para el Gobierno Electrónico, permitiendo lograr la simplificación de trámites y la mejora en la Gestión Pública.
- Es necesario implementar tecnología de punta y escalable bajo normas y estándares para un buen desenvolvimiento en Gobierno Electrónico con el apoyo de la participación los servidores públicos, las disponibilidad presupuestaria y de recursos.

