

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA APS/ 063/2024**

La Paz, **27 DIC. 2024**

**PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO – GESTIÓN 2025**

**TRÁMITE N° 209148**

**VISTOS:**

La Resolución Administrativa Interna APS/39-2018 de 27 de julio de 2018, informe APS-DGO-UTI-INF-244-2024 de 18 de diciembre de 2024, el informe APS-DJ-INF-137-2024 de 27 de diciembre de 2024, así como toda la documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, el Artículo 232 de la Constitución Política del Estado, establece: *"La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados."*

Que, el Artículo 410 de la Constitución Política del Estado Plurinacional señala: *"I. Todas las personas, naturales y jurídicas, así como los órganos públicos, funciones públicas e instituciones, se encuentran sometidos a la presente Constitución."*

*II. La Constitución es la norma suprema del ordenamiento jurídico boliviano y goza de primacía frente a cualquier otra disposición normativa.*

*El bloque de constitucionalidad está integrado por los Tratados y Convenios internacionales en materia de Derechos Humanos y las normas de Derecho Comunitario, ratificados por el país. La aplicación de las normas jurídicas se regirá por la siguiente jerarquía, de acuerdo a las competencias de las entidades territoriales:*

- 1. Constitución Política del Estado.*
- 2. Los tratados internacionales.*
- 3. Las Leyes nacionales, los estatutos autonómicos, las cartas orgánicas y el resto de legislación departamental, municipal e indígena.*
- 4. Los Decretos, Reglamentos y demás resoluciones emanadas de los órganos ejecutivos correspondientes."*

Que, el Decreto Supremo N° 4857 de 06 de enero de 2023, determina la estructura organizativa del órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado.

Que, el Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009, crea a la entonces Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones - AP como una institución pública técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditada al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Que, el Artículo 167 de la Ley N° 065 de 10 de diciembre de 2010 de Pensiones, determina que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones - AP se denominará en adelante Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS y asumirá las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en

Página 1 de 5



"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

materia de Seguros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Que, el Inciso a), del Artículo 168 de la Ley N° 065, establece: "El Organismo de Fiscalización tiene las siguientes funciones y atribuciones: a) Cumplir y hacer cumplir la presente Ley y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos".

Que, el Parágrafo I, del Artículo 169 de la Ley N° 065, señala: "El Organismo de Fiscalización estará representado por una Directora o Director Ejecutivo, quien se constituirá en la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad y ejercerá la representación institucional."

Que, los Incisos a) y g), del Artículo 4 de la Ley 2341, de 23 de abril de 2002, Ley de Procedimiento Administrativo establecen que: "La actividad administrativa se regirá por los siguientes principios: a) Principio fundamental: El desempeño de la función pública está destinado exclusivamente a servir los intereses de la colectividad; g) Principio de legalidad y presunción de legitimidad: Las actuaciones de la Administración Pública por estar sometidas plenamente a la Ley, se presumen legítimas, salvo expresa declaración judicial en contrario...".

Que, el Inciso a), del Artículo 7, del Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, establece como funciones de la AGETIC, elaborar, proponer e implementar políticas, planes y estrategias de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación para las entidades del sector público.

Que, la Resolución Ministerial N° 182 de 05 de julio de 2022, aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025 de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, concordante con la Resolución Administrativa Interna APS/064/2022 de 15 de agosto de 2022.

Que, la Resolución Administrativa Interna APS/39-2018, de 27 de julio de 2018, aprueba el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico (PIGE) de la APS.

Que, el Artículo 20 del Reglamento de Documentos Normativos Internos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, aprobado mediante Resolución Administrativa Interna APS/040/2024 de 29 de junio de 2024, establece: "I. El área y/o unidad emisora de un DNI será responsable de modificar el mismo, basándose en: la experiencia de su aplicación, los requerimientos manifestados por las áreas/unidades organizacionales, el cambio en la normativa interna o externa a la entidad que afecten sustantivamente al contenido del documento u otros, ésta puede realizarse bajo dos modalidades: a) Cuando los cambios sean significativos y afecten a considerables partes del DNI, el área y/o unidad emisora debe emitir una nueva versión del mismo, para lo cual debe presentar un informe técnico que justifique tal determinación, y solicitar el registro, previa coordinación con la Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos. b) Cuando los cambios sean concretos en alguna parte del DNI, o se trate de un formulario, flujo grama, y/o registro, el área y/o unidad emisora debe emitir un informe técnico justificando e indicando el cambio. Posteriormente, debe remitir a la Unidad de Planificación Estratégica y Riesgos para su conocimiento y posterior registro de la modificación, según corresponda. II. La aprobación en ambos casos debe ser firmada por la instancia que aprobó el DNI inicial y en el medio que fue aprobado y ser distribuida de igual manera que los DNI, así como se establece en el CAPÍTULO VI de DIFUSIÓN, ARCHIVO Y DISPOSICIÓN DE DOCUMENTOS NORMATIVOS del presente Documento."



**CONSIDERANDO:**

Que, el 18 de diciembre de 2024, la Unidad de Tecnologías de la Información emite informe APS-DGO-UTI-INF-244-2024, con referencia "Complementación al Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico para la Gestión 2025".

Que, el informe APS-DGO-UTI-INF-244-2024 establece que, durante la gestión 2024 se realizó la revisión del PIGE de la APS tomando en cuenta el avarice hasta el 30 de septiembre de 2024, en esta evaluación se identificaron los siguientes aspectos: El PIGE está definido en base a la anterior estructura organizacional de la APS, misma que fue modificada de acuerdo a la RAI APS/056-2022. Se definieron catorce (14) proyectos de Gobierno Electrónico, de los cuales once (11) fueron concluidos y tres (3) quedan aún pendientes, y de los tres (3) pendientes dos (2) presentan un 91% de grado de implantación mientras que uno (1) se encuentra en etapa de análisis. Tomando en cuenta estos aspectos, se procedió a la complementación del PIGE de la APS, para esta tarea se realizó la coordinación respectiva con el personal encargado de la AGETIC, como producto de esta coordinación la AGETIC proporcionó los formatos en los que se debe realizar la complementación, el formato proporcionado sintetiza el contenido del PIGE en un formulario que consta de cinco (5) puntos que desarrolla en mismo informe.

Que, el informe APS-DGO-UTI-INF-244-2024 indica:

"(...)

Tomando en cuenta este formato se reportaron los tres (3) proyectos que aun están en implementación mismos que se encuentran alineados con la Acción Estratégica Institucional 3 "Realizar la gestión de apoyo institucional bajo criterios de eficacia, eficiencia, economía, calidad y modernización de operaciones con el uso de TIC's" del Plan Estratégico Institucional 2021-2025 de la APS, estos son:

- Sistema de Gestión de Reclamos y Consultas a cargo de la Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación – UPCC, coordinado en reunión del 3 de diciembre de 2024.
- Sistema Integrado de Seguros de Alerta Temprana a cargo de la Dirección de Seguros – DS, coordinado en reunión del 28 de noviembre de 2024.
- Sistema de Actualización de información del Mercado de Seguros a cargo de la Dirección de Seguros – DS, coordinado en reunión del 28 de noviembre de 2024.

Una vez completado el llenado del formulario, se procedió con el proceso de revisión previa por parte de AGETIC, para lo cual se coordinó con personal de AGETIC y se llevaron adelante las siguientes acciones:

- Envío de documento borrador vía correo electrónico a la AGETIC.
- Remisión de observaciones, por parte de AGETIC, vía correo electrónico.
- Estas acciones se repiten hasta que el documento no cuente con observaciones y este listo para tramitar su aprobación mediante Resolución Administrativa Interna para su posterior remisión por vía oficial a la AGETIC.

El documento borrador del PIGE de la APS paso por dos (2) ciclos de revisión por AGETIC, los correos electrónicos correspondientes se adjuntan al presente informe, las revisiones realizadas fueron las siguientes:



- 1ra Revisión, realizada del 13 al 25 de noviembre de 2024 indicando que se debe redactar una Misión y Visión en el marco de la implementación de Gobierno Electrónico para el PIGE de la APS.
- 2da Revisión, realizada del 27 de noviembre al 10 de diciembre de 2024 indicando que el documento ya estaría en condiciones de ser aprobado mediante la respectiva Resolución Administrativa Interna.

Posterior a las revisiones realizadas por AGETIC, el documento fue presentado al Comité de Seguridad y Tecnologías de la Información, en reunión extraordinaria del 13 de diciembre de 2024, donde el comité tomo conocimiento de la actualización del PIGE recomendando su aprobación por medio de la emisión de una Resolución Administrativa Interna para su posterior remisión a la AGETIC.

Debido a que este documento es una complementación al PIGE de la APS vigente y no una nueva versión del citado documento, no corresponde la tramitación de su aprobación en el marco del Reglamento de Documentos Normativos Internos, considerando que este documento / formulario sera incluido como parte del PIGE aprobado mediante RAI APS/39-2018, de 27 de julio de 2018. (...).

Que, el informe APS-DGO-UTI-INF-244-2024 in fine concluye:

(...)

"Se procedió con la complementación del PIGE de la APS, sintetizando la información correspondiente a los proyectos que aun están en ejecución y que concluirán en la gestión 2025, de acuerdo a los formatos proporcionados por AGETIC.

AGETIC realizó revisión del documento, se llevaron adelante dos (2) ciclos de revisión y dieron su conformidad al formulario del PIGE.

El formulario resultante de la aplicación de los formatos proporcionados por AGETIC "Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico – Gestión 2025", debe ser aprobado para su remisión a dicha entidad. Este documento se constituye en una complementación al PIGE aprobado mediante RAI APS/39-2018, de 27 de julio de 2018. (...).

Que, el 27 de diciembre de 2024, la Dirección Jurídica de la APS emite informe APS-DJ-INF-137-2024, que establece que lo solicitado por la Unidad de Tecnologías de la Información se adecua y enmarca a lo establecido en el Artículo 20 del Reglamento de Documentos Normativos Internos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, aprobado mediante Resolución Administrativa Interna APS/040/2024 de 29 de junio de 2024, justificando lo solicitado y enmarcándose en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2025 de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 182 de 05 de julio de 2022 y Resolución Administrativa Interna APS/064/2022 de 15 de agosto de 2022, en atención a lo requerido por la AGETIC conforme las funciones que le fueron atribuidas según lo establecido en Inciso a), del Artículo 7, del Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015. Y en función a la documentación proporcionada y lo señalado en el Informe APS-DGO-UTI-INF-244-2024; asimismo acorde a lo anteriormente expuesto y en aplicación a la normativa legal en actual vigencia mencionada precedentemente y/o relacionada, concluye que corresponde la aprobación del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico – Gestión 2025, mismo que es complementaria a la Resolución Administrativa Interna APS/39-2018, de 27 de julio de 2018, que aprueba el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico (PIGE) de la APS, con el fin de dar cumplimiento al Decreto Supremo N° 2514 en atención a lo requerido por la AGETIC conforme las funciones que le fueron atribuidas según lo establece el Inciso a), del Artículo 7, del Decreto Supremo N° 2514, aprobación concordante a lo establecido en el Reglamento de Documentos Normativos Internos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros.



**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución Suprema N° 27605 de 20 de septiembre de 2021, ha sido designada la Lic. María Esther Cruz López, Directora Ejecutiva de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS.

**POR TANTO:**

**LA DIRECTORA EJECUTIVA DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS - APS, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS**

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aprobar el "Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico – Gestión 2025" que forma parte indivisible de la presente Resolución, mismo que es complementario al "Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS" aprobado mediante la Resolución Administrativa Interna APS/39-2018 de 27 de julio de 2018, que continua vigente.

**SEGUNDO.-** Forman parte indivisible de la presente Resolución los Informes APS-DGO-UTI-INF-244-2024 y APS-DJ-INF-137-2024 y anexos correspondientes.

**TERCERO.-** La Unidad de Tecnologías de la Información dependiente de la Dirección General de Operaciones, queda encargada de la difusión de la presente resolución, para su aplicación, debiendo realizar todos los actos que se requiera para el efecto.

**Regístrese, notifíquese y cúmplase.**

**María Esther Cruz López**  
DIRECTORA EJECUTIVA  
Autoridad de Fiscalización y Control  
de Pensiones y Seguros - APS



MECL/GPYR/PBJ  
c.c. Arch.



Página 5 de 5

"2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"



# PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO – GESTIÓN 2025

Diciembre 2024



ÍNDICE

I. CARATULA..... 2

II. PROYECTOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO..... 3

III. ACCIONES OPERATIVAS..... 6

IV. EQUIPO DE IMPLEMENTACIÓN..... 7

V. SEGUIMIENTO..... 9





## PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO – GESTIÓN 2025

### PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO – GESTIÓN 2025

#### I. CARATULA

Información general de la entidad

<b>1. Nombre Entidad</b>			
Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS			
<b>2. Página Web Institucional</b>			
<a href="https://www.aps.gob.bo">https://www.aps.gob.bo</a>			
<b>3. Misión</b>			
Consolidar el desarrollo e implementación de Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos y procedimientos técnicos y administrativos de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros - APS.			
<b>4. Visión</b>			
Ser una entidad pública reconocida por su innovación y la gestión eficiente de sus procesos y procedimientos técnicos y administrativos incorporando herramientas de Gobierno Electrónico para mejorar la interacción de la población, asegurados y entidades reguladas.			
<b>5. Objetivo General</b>			
Mantener una gestión eficiente e inclusiva para una administración institucional apropiada, utilizando adecuadamente los recursos de tecnología de la información y comunicación, para la modernización tecnológica de la APS, la planificación y gestión de riesgos operativos como herramienta de gestión institucional			
<b>6. Objetivos Específicos</b>			
Desarrollar y/o realizar el mantenimiento de los Sistemas de Información de las Unidades Organizacionales de acuerdo a determinaciones del Comité de Seguridad y Tecnología de Información, en el marco de implementación de Software Libre y Estándares Abiertos.			
<b>7. Cuadro de seguimiento</b>			
<b>7.1. Estado</b>	<b>7.2. Cargo</b>	<b>7.3. Responsable</b>	<b>7.4. Fecha</b>
ELABORADO	ANALISTA SUPERVISOR DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO	JHENRRY ALVARO MAMANI JAVIER <a href="mailto:jmamani@aps.gob.bo">jmamani@aps.gob.bo</a>	13/11/2024
	ADMINISTRADOR DE BASE DE DATOS	FREDDY FERNANDO CHUQUIMIA CHOQUE <a href="mailto:fchuquimia@aps.gob.bo">fchuquimia@aps.gob.bo</a>	
PRESENTADO	JEFE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	GABRIELA GERALDINE MORALES BARRIENTOS <a href="mailto:gmorales@aps.gob.bo">gmorales@aps.gob.bo</a>	13/12/2024
	DIRECTOR GENERAL DE OPERACIONES	FRANKLIN MAURICIO TROCHE CLAVIJO <a href="mailto:ftroche@aps.gob.bo">ftroche@aps.gob.bo</a>	





PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO –  
GESTIÓN 2025

APROBADO	DIRECTORA EJECUTIVA	MARIA ESTHER CRUZ LOPEZ mcruz@aps.gob.bo	
----------	---------------------	--	--

II. PROYECTOS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Información de los proyectos de Gobierno Electrónico

<b>1. Código</b>	<b>2. Nombre de Proyecto</b>		
1	Sistema de Gestión de Reclamos y Consultas		
<b>3. Descripción del Proyecto</b>			
Sistema que permita el registro de Reclamos y Consultas por diferentes medios electrónicos (Pagina Web, Correo Institucional, etc.) y la atención de los mismos por las diferentes áreas de la institución.			
<b>4. ¿Qué trámites se digitalizan en este proyecto?</b>	<b>5. ¿Qué herramientas de Gobierno Electrónico implementará?</b>	<b>6. ¿Qué servicios consumirá de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado?</b>	
Atención de Reclamos: atención de reclamos y consultas presenciales y o mediante notas presentadas ante la APS relacionados con el mercado asegurador y sistema integral de pensiones	Ninguno	Ninguno	
<b>7. ¿Requiere interoperar con Entidades que no tienen sus servicios publicados en la Plataforma de Interoperabilidad?</b>			
<b>7.1. Entidad con la que desea interoperar</b>		<b>7.2. Descripción del servicio</b>	
No aplica		No aplica	
<b>8. Servicios que publicará en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado</b>			
Ninguno			
<b>9. Eje Estratégica</b>		<b>10. Línea Estratégica</b>	
Gobierno Soberano. Gobierno Eficiente. Gobierno Abierto y Participativo.		Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico. Ciudadanía Digital. Gestión Pública Calidad de Servicios Públicos. Participación y control social.	
<b>11. Resultado</b>		<b>12. Presupuesto asignado a la ejecución del proyecto</b>	
Sistema para el registro de Reclamos y Consultas por diferentes medios electrónicos (Pagina Web, Correo Institucional, etc.) y la atención de los mismos por las diferentes áreas de la institución implementado		No aplica	
<b>1. Código</b>	<b>2. Nombre de Proyecto</b>		
2	Sistema Integrado de Seguros de Alerta Temprana		
<b>3. Descripción del Proyecto</b>			
Sistema que proporciona información para determinar el estado de una compañía en base a indicadores establecidos			





**PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO –  
GESTIÓN 2025**

<b>4. ¿Qué trámites se digitalizan en este proyecto?</b>	<b>5. ¿Qué herramientas de Gobierno Electrónico implementará?</b>	<b>6. ¿Qué servicios consumirá de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado?</b>
Generación del Informe Técnico AMI (Análisis Mensual de Inversiones) de la Unidad de Control y Autorización de Seguros descrito en el procedimiento "Análisis de Inversiones vs Cartera de Inversiones"	Ninguno	Ninguno
<b>7. ¿Requiere interoperar con Entidades que no tienen sus servicios publicados en la Plataforma de Interoperabilidad?</b>		
<b>7.1. Entidad con la que desea interoperar</b>	<b>7.2. Descripción del servicio</b>	
No aplica	No aplica	
<b>8. Servicios que publicará en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado</b>		
Ninguno		
<b>9. Eje Estratégica</b>	<b>10. Línea Estratégica</b>	
Gobierno Eficiente	Gestión Pública, Calidad de Servicios Públicos	
<b>11. Resultado</b>		<b>12. Presupuesto asignado a la ejecución del proyecto</b>
Sistema que proporciona información para determinar el estado de una compañía en base a indicadores establecidos implementado.		No aplica

<b>1. Código</b>	<b>2. Nombre de Proyecto</b>	
3	Sistema de Actualización de información del Mercado de Seguros	
<b>3. Descripción del Proyecto</b>		
Sistema que permite la actualización de la información de las entidades del Mercado de Seguros, misma que es desplegada en la pagina web.		
<b>4. ¿Qué trámites se digitalizan en este proyecto?</b>	<b>5. ¿Qué herramientas de Gobierno Electrónico implementará?</b>	<b>6. ¿Qué servicios consumirá de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado?</b>
Registro y actualización de la información del Mercado de Seguros de la Unidad de Control y Autorización de Seguros descrito en el procedimiento "Registro y Actualización del Mercado de Seguros"	Ninguno	Ninguno
<b>7. ¿Requiere interoperar con Entidades que no tienen sus servicios publicados en la Plataforma de Interoperabilidad?</b>		
<b>7.1. Entidad con la que desea interoperar</b>	<b>7.2. Descripción del servicio</b>	
No aplica	No aplica	
<b>8. Servicios que publicará en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado</b>		





PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO –  
GESTIÓN 2025

Ninguno	
<b>9. Eje Estratégica</b>	<b>10. Línea Estratégica</b>
Gobierno Eficiente	Gestión Pública, Calidad de Servicios Públicos
<b>11. Resultado</b>	<b>12. Presupuesto asignado a la ejecución del proyecto</b>
Sistema que permite la actualización de la información de las entidades del Mercado de Seguros implementado.	No aplica





PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO – GESTIÓN 2025

III. ACCIONES OPERATIVAS

Información sobre las acciones para el cumplimiento del proyecto (1) Sistema de Gestión de Reclamos y Consultas

1. Cód. Acción Oper.	2. Descripción Acción Operativa	3. Eje Estratégico	4. Línea Estratégico	5. Indicador	6. Meta	7. Cronograma por porcentaje de avance 2025
1	Desarrollo del Módulo de Reclamos de Pensiones	Gobierno Soberano	Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico	Porcentaje de desarrollo del sistema	100 %	100%
2	Capacitación a los usuarios internos	Gobierno Eficiente	Calidad de Servicios Públicos	Número de personal capacitado de la UPCC	5	5
3	Sistema de Registro de Reclamos implementado	Gobierno Soberano	Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico	Porcentaje de implementación del sistema	100 %	100%

Información sobre las acciones para el cumplimiento del proyecto (2) Sistema Integrado de Seguros de Alerta Temprana

1. Cód. Acción Oper.	2. Descripción Acción Operativa	3. Eje Estratégico	4. Línea Estratégico	5. Indicador	6. Meta	7. Cronograma por porcentaje de avance 2025
4	Análisis y Diseño del sistema	Gobierno Eficiente	Gestión Pública	Informe de análisis y diseño del sistema	1	1
5	Desarrollo del sistema	Gobierno Soberano	Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico	Porcentaje de desarrollo del sistema	100 %	100%
	Capacitación a los usuarios internos	Gobierno Eficiente	Calidad de Servicios Públicos	Número de personal capacitado de la DS	5	5
	Sistema implementado	Gobierno Soberano	Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico	Porcentaje de implementación del sistema	100 %	100%





PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO – GESTIÓN 2025

Información sobre las acciones para el cumplimiento del proyecto (3) Sistema de Actualización de información del Mercado de Seguros

1. Cód. Acción Oper.	2. Descripción Acción Operativa	3. Eje Estratégico	4. Línea Estratégico	5. Indicador	6. Meta	7. Cronograma por porcentaje de avance 2025
8	Análisis y Diseño del sistema.	Gobierno Eficiente	Gestión Publica	Documento de inicio de desarrollo	1	-
9	Desarrollo del sistema	Gobierno Soberano	Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico	Porcentaje de desarrollo del sistema	100 %	100%
10	Capacitación a los usuarios internos	Gobierno Eficiente	Calidad de Servicios Públicos	Número de personal capacitado de la DS	5	5
11	Sistema implementado	Gobierno Soberano	Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico	Porcentaje de implementación del sistema	100 %	100%

IV. EQUIPO DE IMPLEMENTACIÓN

Responsable del Proyecto

Información de datos del responsable de proyecto (1) Sistema de Gestión de Reclamos y Consultas

1. N°	2. Unidad/ Área	3. Documento de Identidad	4. Datos del Responsable	5. Cargo
	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación	4764618	Mónica Balderama Urizar	Jefe de Protección al Ciudadano y Comunicación

Personal del Equipo

Información de datos del equipo del proyecto (1) Sistema de Gestión de Reclamos y Consultas





## PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO – GESTIÓN 2025

1. N°	2. Unidad/ Área	3. Especialidad	4. Tipo de Personal	5. N° personal asignado	6. Funciones
1	Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación	Atención a los reclamos y consultas	Personal de Planta	1	Elaborar las especificaciones del sistema, atender las consultas del personal de la UTI y realizar las pruebas de funcionalidad.
2	Unidad de Tecnologías de la Información	Desarrollo de sistemas	Personal de Planta	2	Realizar el análisis, diseño, desarrollo e implementación del sistema.

### Responsable del Proyecto

Información de datos del responsable de proyecto (2) Sistema Integrado de Seguros de Alerta Temprana

1. N°	2. Unidad/ Área	3. Documento de Identidad	4. Datos del Responsable	5. Cargo
1	Unidad de Control y Autorización de Seguros	3454470	Lidia Denisse Lanza Torrez	Jefe de Control y Autorización de Seguros

### Personal del Equipo

Información de datos del equipo del proyecto (2) Sistema Integrado de Seguros de Alerta Temprana

1. N°	2. Unidad/ Área	3. Especialidad	4. Tipo de Personal	5. N° personal asignado	6. Funciones
1	Dirección de Seguros	Supervisión en Seguros	Personal de Planta	1	Elaborar las especificaciones del sistema, atender las consultas del personal de la UTI y realizar las pruebas de funcionalidad.
2	Unidad de Tecnologías de la Información	Desarrollo de sistemas	Personal de Planta	2	Realizar el análisis, diseño, desarrollo e implementación del sistema.

### Responsable del Proyecto

Información de datos del responsable de proyecto (3) Sistema de Actualización de información del Mercado de Seguros





**PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO – GESTIÓN 2025**

1. N°	2. Unidad/ Área	3. Documento de Identidad	4. Datos del Responsable	5. Cargo
1	Unidad de Control y Autorización de Seguros	de 3454470	Lidia Denisse Lanza Torrez	Jefe de Control y Autorización de Seguros

**Personal del Equipo**

Información de datos del equipo del proyecto (3) Sistema de Actualización de información del Mercado de Seguros

1. N°	2. Unidad/ Área	3. Especialidad	4. Tipo de Personal	5. N° personal asignado	6. Funciones
1	Dirección de Seguros	Supervisión en Seguros	Personal de Planta	1	Elaborar las especificaciones del sistema, atender las consultas del personal de la UTI y realizar las pruebas de funcionalidad.
2	Unidad de Tecnologías de la Información	Desarrollo de sistemas	Personal de Planta	2	Realizar el análisis, diseño, desarrollo e implementación del sistema.

**V. SEGUIMIENTO**

Información de datos de seguimiento del proyecto (Para ser llenado por la AGETIC)

1. Código de Acción Operativa	2. Descripción Acción Operativa	3. Indicador	4. Programado	5. Avance	6. Respaldos
				2025	



**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA INTERNA APS/ 39 - 2018**  
**La Paz, 27 JUL 2018**

**APROBACION DEL “PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO  
ELECTRÓNICO DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE  
PENSIONES Y SEGUROS – APS”**

**Trámite N° 110679**

**VISTOS:**

El Informe Técnico INF/DSIS/50/2018 de 26 de julio de 2018; el Informe Legal INF.DJ/918/2018 de 26 de julio de 2018; Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación; Decreto Supremo Nro. 2514 de 9 de septiembre de 2015; Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017; y todo lo que convino ver y se tuvo presente, para la emisión de la presente Resolución Administrativa Interna.

**CONSIDERANDO:**

Que el Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009, determina la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco de lo establecido en la Constitución Política del Estado.

Que mediante Decreto Supremo N° 0071, se crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP como una institución pública técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditada al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Que el inciso a) del artículo 34 del citado Decreto Supremo N° 0071, establece que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de pensiones de la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, serán asumidos por la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP.

Que el inciso b) del artículo 34 del Decreto Supremo N° 0071, de 09 de abril de 2009, establece que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de seguros de la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, serán asumidos por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Que con la promulgación de la Ley N° 065 de Pensiones, de 10 de diciembre de 2010, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Pensiones – AP cambió de denominación a Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, asumiendo las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia de seguros de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

**CONSIDERANDO:**



Que el Parágrafo I del Artículo 103 de 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. Se destinarán los recursos necesarios y se creará el sistema estatal de tecnología.

Que el Parágrafo II del Artículo 103 del texto constitucional, establece que el Estado asumirá como política de implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

Que el Parágrafo I del artículo 75 de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, señala 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 el Parágrafo II del artículo 75 de la Ley N° 164, determina que el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, elaborará los lineamientos para la incorporación del Gobierno Electrónico.



Que el Artículo 1 del Decreto Supremo No. 2514 de 9 de septiembre de 2015, establece: "(OBJETO). El presente Decreto Supremo tiene por objeto: a) Crear la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC; b) Crear los Comités Interinstitucionales de Simplificación de Trámites".



Que el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017, determina: "(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...".



Que el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 3251 de 12 de julio de 2017, establece: "(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".



Que el parágrafo II de la Disposición Transitoria Primera, del referido Decreto Supremo, establece que el Plan Institucional de Gobierno Electrónico, aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante Resolución expresa, deberá ser enviado a la AGETIC para su validación, seguimiento de su implementación y publicación en la página web de la Entidad.

#### CONSIDERANDO:

Que mediante Informe COM.INT.DSIS/100/2018 de 10 de julio de 2018 el Director de Sistemas a.i. solicitó a la Directora Ejecutiva, instruir a la Dirección Jurídica

la elaboración de resolución de aprobación del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico de la APS, adjuntó como antecedente el Informe INF/DSIS/42/2018 de 27 de junio de 2018, que mediante proveído en Hoja de Ruta N° 26858/2018, la Directora Ejecutiva instruye a la Dirección Jurídica tomar atención y acciones que correspondan.

Que mediante COM.INT.DJ/575/2018 de 10 de julio de 2018, la Dirección Jurídica, remitió el trámite a la Jefatura de Planificación y Operaciones (JPO), para que en virtud de sus atribuciones establecidas en el Manual de Organización de Funciones realice la revisión del instrumento de gestión institucional propuesto por la Dirección de Sistemas, el que debe estar acorde a las disposiciones legales vigentes de la Entidad.

Que mediante COM.INT.JPO/733/2018 de 26 de julio de 2018, la Jefatura de Planificación y Operaciones, adjuntó Informe Técnico INF/DSIS/50/2018 de 26 de julio de 2018 y el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico.

Que el Informe Legal INF.DJ/918/2018 de 26 de julio de 2018, concluye que la solicitud de aprobación del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, requerida a través del Informe INF/DSIS/50/2018 de 26 de julio de 2018, no contraviene disposición jurídica administrativa alguna, por lo que corresponde su aprobación mediante Resolución Administrativa emitida por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la APS.



**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 169 de la Ley N° 065 de Pensiones, de 10 de diciembre de 2010, determina que la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS estará representada por un Director Ejecutivo, quien se constituirá en la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad y ejercerá la representación institucional.



Que mediante Resolución Administrativa Interna APS/37/2018 de 27 de julio de 2018, se designa a la ciudadana Lic. Jorge Eduardo Mendez Carrasco, como Director Ejecutivo Interino de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS.

**POR TANTO:**



**EL DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS – APS, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR NORMA,**

**RESUELVE:**

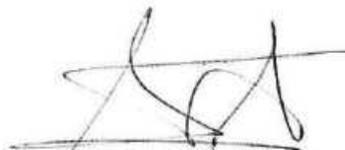
**PRIMERO.-** Aprobar el Informe Técnico INF/DSIS/50/2018 de 26 de julio de 2018, el Informe Legal INF.DJ/918/2018 de 26 de julio de 2018; que sustentan técnica y legalmente la presente Resolución Administrativa Interna.

**SEGUNDO.-** Aprobar el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS que en anexo forma parte integrante de la Presente Resolución Administrativa.

**TERCERO.- I.** La Dirección de Sistemas, de conformidad a lo dispuesto en el parágrafo II de la Disposición Transitoria Primera del Decreto Supremo No. 3251 de 12 de julio de 2017 deberá remitir a la AGETIC el plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Fiscalización de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros – APS, para su validación.

**II.** La Dirección de Sistemas en coordinación con la Jefatura de Planificación y Operaciones, posterior a su validación por la AGETIC, quedan encargadas de su implementación y publicación en la página WEB institucional.

Regístrese, notifíquese y archívese.

  
Jorge E. Mendez Carrasco  
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.  
Autoridad de Fiscalización y Control  
de Pensiones y Seguros - APS



JEMC/MLHG/ACLB/AWHR

Página 4 de 4



AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE PENSIONES Y SEGUROS  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**PLAN INSTITUCIONAL DE  
IMPLEMENTACIÓN DE  
GOBIERNO ELECTRÓNICO**

## Contenido

1. Introducción .....	1
2. Marco Conceptual .....	2
2.1. Agenda Patriótica del Bicentenario 2025.....	2
2.2. Gobierno Electrónico .....	3
2.3. Actores del Gobierno Electrónico .....	5
3. Marco Normativo.....	5
4. Ejes estratégicos .....	8
4.1. Gobierno Soberano.....	8
4.2. Gobierno Eficiente.....	9
4.3. Gobierno Abierto y Participativo.....	11
5. Proyectos de Implementación de Gobierno Electrónico.....	12
6. Cronograma de Ejecución.....	19
7. Seguimiento y Evaluación .....	22
8. Conclusiones.....	22



## 1. Introducción

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones. Señala asimismo que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

La Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, plantea la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía, por tanto, se constituyen en derechos humanos y que por tanto su fin es social; las tecnologías de información y comunicación forman parte de estos derechos; por esta razón las mismas deben ser de acceso universal y estar a disposición de la población, así como cualquier otro servicio básico.

La Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, declara de prioridad nacional la promoción del uso de las tecnologías de información y comunicación para procurar el vivir bien de todas las bolivianas y bolivianos; en el Parágrafo I de su Artículo 75, 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. Asimismo, en el Artículo 76, establece que el Estado fijará los mecanismos y condiciones que las Entidades Públicas aplicarán para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, que permitan lograr la prestación de servicios eficientes.

El Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, aprobado con Decreto Supremo N° 3251, de fecha 12 de julio de 2017, tiene como objetivo "modernizar y transparentar la gestión pública", cuenta con tres ejes estratégicos: Gobierno Soberano, Gobierno Eficiente y Gobierno Abierto Y Participativo. En este contexto, en los últimos años las Tecnologías de Información y Comunicaciones, han tenido un significativo progreso y avance, lo cual ha generado un fuerte impacto en los distintos escenarios de las sociedades, pues han contribuido a facilitar la vida cotidiana y han logrado mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de múltiples



tipos de procesos. El desarrollo de las tecnologías abre nuevos e interesantes canales tanto para la provisión de servicios a la sociedad, como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos puedan acceder, la transparencia y la mejora de los servicios están convirtiendo el gobierno en línea, en un medio para introducir cambios en el acceso de los ciudadanos a la información.

Es en atención a lo anterior que la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros APS elabora el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico, con el fin de desarrollar, implantar e implementar el mismo en la institución.

Este plan contiene la descripción de los diferentes proyectos a ser implementados por la APS en el periodo comprendido entre 2018 y 2022.

## **2. Marco Conceptual**

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

La Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, se constituye como política de Estado, con una visión integral del desarrollo del país y su futuro.

En ese marco 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, tres puntos de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 resultan fundamentales para gobierno electrónico.

Primero: el punto segundo de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 establece la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía. Se entiende, con base en la Constitución Política del Estado y el horizonte de la Revolución Democrática y Cultural, que los servicios básicos constituyen derechos humanos y que, por tanto, su fin es social. Los servicios básicos son derechos de los ciudadanos y no un negocio orientado al lucro. En Bolivia, las tecnologías de la información y comunicación, como el acceso a Internet y redes de comunicación, forman parte de los servicios básicos. Por esta razón hacia el 2025, el Internet debe alcanzar una cobertura del 100% y estar a disposición de la población en la misma medida que el agua potable o la energía eléctrica.



Segundo: el punto cuarto de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, establece como meta la soberanía tecnológica. Esto implica reducir permanentemente los lazos de dependencia tecnológica impuestos desde la colonia, ya que las condiciones necesarias para el desarrollo económico del país, la industrialización de nuestros recursos naturales y la diversificación de la producción pasa necesariamente por la generación de capacidades en el campo científico y tecnológico y la producción de conocimiento. Para esto, se articulan dos estrategias en el plano de las tecnologías de la información y comunicación. La implementación de software libre y estándares abiertos, que constituye una transformación fundamental en el plano de la relación entre el Estado boliviano y la tecnología, un cambio epistemológico en la manera de comprender la tecnología desde el Estado. La investigación, innovación y desarrollo tecnológico, se convierten en el pilar central para la producción de la tecnología que requiere el Estado en el ámbito de las TIC.

Tercero: el punto onceavo de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, comprende la soberanía y transparencia en la gestión pública, bajo los principios del no robar, no mentir y no ser flojo. Evidentemente, la construcción de una administración pública soberana pasa, necesariamente, por la honestidad y esfuerzo de los servidores públicos. Esto permite alcanzar transparencia y eficiencia en la gestión del bien común. De igual manera, la generación de mecanismos que permitan o mejoren los procesos de participación y control social, coadyuvan a la construcción de una administración pública soberana y transparente, en que la dirección política de las políticas públicas está dada por las organizaciones sociales populares y la ciudadanía.

## **2.2. Gobierno Electrónico**

Uno de los grandes hitos en la historia de la humanidad fue la inserción de la tecnología en las diferentes tareas habituales, más adelante conocidas como las “Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)”, desde el ingreso de la computadora en las oficinas hasta el uso de los servicios en la nube para la efectivización de las tareas.

El uso adecuado de las tecnologías de la información y comunicación por parte de todos los actores sociales y el estado se hace imprescindible, y es dentro de esa



realidad que los gobiernos sienten la necesidad de cubrir las expectativas que la ciudadanía demanda, entonces surge el término "Gobierno Electrónico".

En el marco del proceso revolucionario que vive el país y la consiguiente construcción del Estado Plurinacional, se requiere establecer lineamientos claros en relación a la concepción de Gobierno Electrónico.

Una primera aproximación en la conceptualización de gobierno electrónico lo define como las interacciones digitales entre el Estado y los ciudadanos, entre entidades estatales, el Estado y los servidores públicos y el Estado y las empresas. En el contexto del proceso revolucionario boliviano, comprendemos que cada una de estas interacciones y otras concomitantes resultan en un conjunto complejo de relaciones sociales en las que se plasman derechos, expectativas y reivindicaciones sociales.

Por tanto, para el Estado Plurinacional gobierno electrónico implica relaciones humanas y no meramente conexiones digitales, que crean la ilusión de un gobierno digital que fetichiza las relaciones sociales reales de gobierno. Así, el gobierno electrónico debe responder a las expectativas y reivindicaciones sociales plasmadas por los distintos actores y clases sociales, fundamentalmente los sectores populares que conducen el proceso revolucionario que vive el país. La primera noción descrita ha derivado en definiciones más precisas respecto a gobierno electrónico, como el uso de tecnologías de la información y comunicación como mecanismo para mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios que presta el sector público. Aquí consideramos, sin embargo, que el gobierno electrónico no puede limitarse a la implementación de tecnologías para incrementar la eficiencia y efectividad de los servicios, sino que debe comprender una visión más amplia con respecto al ejercicio del gobierno y su relación con la tecnología.

En este marco se definieron 3 ámbitos de acción y 14 líneas estratégicas, los cuales son:

- 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 Servicios Públicos
  12. Entidades territoriales autónomas
- Gobierno Abierto y Participativo
  13. Transparencia y datos abiertos
  14. Participación y control social.

### **2.3. Actores del Gobierno Electrónico**

Los actores del Gobierno electrónico son:

1. Ciudadanos, a través de las organizaciones o asociaciones ciudadanas.
2. Sector Privado, a través de agentes económicos individuales o corporativos.
3. Estado, a través de los servidores públicos, agentes gubernamentales y estatales.

### **3. Marco Normativo**

El marco normativo vigente define las bases para la implementación del Gobierno Electrónico.

- Constitución Política del Estado: En el Parágrafo I del Artículo 20, determina que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones. El Parágrafo II del Artículo 103 de la norma fundamental, estipula que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- Ley N° 31 de 19 de julio de 2010, Ley Marco de Autonomías y Descentralización: El numeral I del Artículo 85 establece que el nivel central



del Estado tiene como competencia exclusiva el formular y aprobar el régimen general y las políticas de comunicaciones y telecomunicaciones del país, incluyendo las frecuencias electromagnéticas, los servicios de telefonía fija y móvil, radiodifusión, acceso al Internet y demás Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

- Ley No. 164 de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones: En el Parágrafo I del Artículo 75 de la Ley General de Tecnologías de Información y Comunicación se establece que el nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población. El Artículo 77 de la misma norma establece la obligatoriedad para las entidades públicas de priorizar y promover el uso de software libre y estándares abiertos. El Parágrafo III del Artículo 75 de la mencionada Ley, establece que el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, elaborará los lineamientos para la incorporación del Gobierno Electrónico.
- Ley N° 341 de 5 de febrero de 2013, Ley de Participación y Control Social: fortalece la democracia participativa, representativa y comunitaria, basada en el principio de soberanía popular. Consolidando la Participación y Control Social en la gestión pública; y en los procesos de planificación, seguimiento a la ejecución y evaluación de las políticas públicas y las acciones, en todos sus ámbitos y niveles territoriales. Transparenta la gestión pública y el apropiado manejo de los recursos públicos del Estado. Garantiza y promueve la Participación y Control Social en la provisión y calidad de los servicios públicos.
- Ley N° 650 de 19 de enero de 2015, Agenda Patriótica del Bicentenario 2025: Determina tres pilares relacionados con soberanía tecnológica, transparencia y servicios públicos (Pilares 2, 4 y 11).
- Ley N° 070 de 20 de diciembre de 2010, Ley de la Educación: Considera para todos los niveles fortalecer la formación en ciencia y tecnología del Sistema Educativo Plurinacional; asimismo el Pilar 3 y 4 de la Agenda Patriótica relacionados con soberanía tecnológica.



- Decreto Supremo N° 2514 de 9 de septiembre de 2015: Crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), como entidad descentralizada, bajo tuición del Ministerio de la Presidencia. El mismo decreto determina que: es función de la AGETIC: "Elaborar, proponer, promover, gestionar, articular y actualizar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos para las entidades públicas; y otros planes relacionados con el ámbito de Gobierno Electrónico y seguridad informática"; "Realizar el seguimiento y evaluación a la implementación del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos".
- Decreto Supremo N° 1793: Establece como principios para el desarrollo y uso de aplicaciones informáticas en las entidades públicas la soberanía tecnológica, seguridad informática y la descolonización del conocimiento. En los Parágrafos I y II del Artículo 17 del mismo Decreto Supremo, se establecen como objetivos del Gobierno Electrónico: I. Modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos del gobierno, mediante el uso de las TIC y otras herramientas.
- Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, 2017- 2025: Establece en el Título III, Artículo 16, numeral I. (Plan de Implementación de Gobierno Electrónico) 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, así como su permanente actualización, asimismo el numeral II. señala que: La ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico, estará a cargo de las entidades públicas del Estado. Establece los Objetivos de Gobierno Electrónico en el Artículo 17, Numeral 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. Mientras que en el numeral 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

#### **4. Ejes estratégicos**

El Plan de Implementación de Gobierno electrónico 2017 – 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia plantea 3 ejes estratégicos:

##### **4.1. Gobierno Soberano**

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

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



constituye el ámbito ideal de desarrollo e implementación de herramientas de Gobierno Electrónico, ya que el código está disponible, junto con los derechos necesarios para su aprovechamiento, apropiación y formación de capacidades.

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

#### **4.2. Gobierno Eficiente**

Para el Estado, en el marco de la política de Gobierno Electrónico, Gobierno Eficiente representa un proceso sostenido que busca servir a la población con la mayor celeridad, el mejor trato y acorde a sus expectativas. En este contexto, una gestión pública eficiente representa un objetivo que requiere una transformación radical al interior de las entidades públicas, un cambio en la lógica y técnica gubernativa que permita una reingeniería de procesos, de la cultura organizacional de las entidades, que enfoque el trabajo al servicio al pueblo. Al mismo tiempo, significa la generación de herramientas que permitan a las autoridades tomar decisiones con la mejor información y bajo el marco de la planificación integral del desarrollo del Estado.

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



participativa y orientada a satisfacer las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos.

Sin duda, en este ámbito, las tecnologías de la información y la comunicación pueden resultar una herramienta fundamental, sin embargo, si no están acompañadas de un proceso más amplio se trata simplemente de la informatización perversa de la "burocracia" existente. La informática sin duda puede acortar tiempos y facilitar procesos, sin embargo, no va a reorientar por sí misma la lógica con que se construyen los procedimientos de gestión pública, realización de trámites, la toma de decisiones, etc. Esos son procesos humanos que el presente plan comprende para generar una verdadera transformación en la gestión pública. Al mismo tiempo, la noción de Gobierno Eficiente, incluye una visión integral de lo social, económico y político, que implica la incorporación del Estado como parte del aparato productivo, como actor central en el proceso de desarrollo económico y que permite procesos de redistribución y reasignación de la riqueza en busca del bien colectivo y común. Comprende también una política de servicios a la ciudadanía en el ámbito social, como la educación, salud, justicia y cultura en los tres niveles del Estado. Incluye, en fin, todos los ámbitos de desarrollo social que permiten un parámetro mínimo de igualdad entre las ciudadanas y ciudadanos del país, en lo económico, lo social y lo cultural. La integralidad y complementariedad del Estado sólo es posible a partir de la intervención efectiva del Estado en la generación de desarrollo económico y, a partir de él, de condiciones sociales de igualdad para la población.

En este sentido, forman parte integral e indivisible de la soberanía del pueblo y del Estado las empresas públicas, cuyo objetivo central es el bien común y no la ganancia. Son fundamentales también la salud, educación, justicia y el empleo, como derechos fundamentales de las bolivianas y bolivianos. Las tecnologías de la información y comunicación son, en todos estos aspectos, herramientas que pueden ayudar a consolidar cada uno de estos sectores, como servicios colectivos, facilitar todas las actividades de gestión, como también hacer efectivo el ejercicio de los derechos constitucionales y legales de las ciudadanas y ciudadanos con respecto a cada una de las condiciones necesarias para alcanzar niveles mínimos de igualdad para el vivir bien.



#### **4.3. Gobierno Abierto y Participativo**

Por Gobierno Abierto y Participativo deben comprenderse un conjunto de elementos que facilitan el acceso a la información pública, la participación y el control social. Sin embargo, es fundamental concebir, en primera instancia, la gestión del bien común como un hecho colectivo del que participan las organizaciones sociales, pueblos indígenas originarios campesinos y la ciudadanía en general. El Estado Plurinacional no puede comprenderse sin la activa dirección del pueblo organizado, del debate e intercambio en el proceso de planificación y gestión entre los servidores públicos y las organizaciones sociales, comunidades y ciudadanos individualizados.

En este sentido, el uso de tecnologías de información y comunicación en este proceso significa mucho más que el acceso a la información pública, considerando también la generación interactiva, participativa y colectiva de la información pública. Por tanto, el hecho público no debe ser únicamente la información producida por la administración estatal, más bien el proceso mismo de construcción de esa información.

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



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

### 5. Proyectos de Implementación de Gobierno Electrónico

Para la implementación de Gobierno Electrónico en la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros se elaboró la siguiente tabla:

Proyecto	Descripción	Ámbito de Acción	Líneas Estratégicas	Áreas Involucradas	Actividades
Nombre del Proyecto	Descripción básica del Proyecto	Gobierno Soberano. Gobierno Eficiente. Gobierno Abierto y Participativo	Mención de las Líneas Estratégicas involucradas	Detalle de las Áreas de la Institución involucradas	Actividades a ser desarrolladas para el proyecto





Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	Descripción	Ámbito de Acción	Líneas Estratégicas	Áreas Involucradas	Actividades
Sistema de Gestión de Reclamos y Consultas	Sistema que permita el registro de Reclamos y Consultas por diferentes medios electrónicos (Página Web, Correo Institucional, Aplicativo Móvil, etc.) y la atención de los mismos por las diferentes áreas de la institución	Gobierno Soberano. Gobierno Eficiente. Gobierno Abierto y Participativo	Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico Ciudadanía Digital Gestión Pública Calidad de Servicios Públicos Participación y control social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Sistemas.</li> <li>• Jefatura de Planificación y Operaciones.</li> <li>• Dirección de Seguros.</li> <li>• Dirección de Prestaciones Contributivas</li> </ul>	Análisis, diseño y desarrollo del Sistema. Establecimiento del Procedimiento para atención de reclamos.
Sistema de Gestión de Recursos Humanos	Sistema que permite la administración de los Recursos Humanos de la	Gobierno Soberano. Gobierno Eficiente.	Seguridad Informática y de la Información. Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Sistemas.</li> <li>• Jefatura de Recursos Humanos</li> </ul>	Análisis, diseño y desarrollo del Módulo.



Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	Descripción	Ámbito de Acción	Líneas Estratégicas	Áreas Involucradas	Actividades
	Institución, registro de la ficha de personal, movimientos, solicitud de permisos.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefatura de Planificación y Operaciones.</li> </ul>	Establecimiento del Procedimiento.
Sistema de Capacitación (Interna y Externa)	Plataforma para realizar la capacitación interna del Personal desde Cursos de Inducción a Cursos específicos por Área o Evaluaciones para las entidades reguladas	Gobierno Eficiente	Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Sistemas.</li> <li>Jefatura de Recursos Humanos</li> <li>Jefatura de Planificación y Operaciones.</li> </ul>	Implementación de la Herramienta y Configuración. Cargado de Información y Cursos.



Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	Descripción	Ámbito de Acción	Líneas Estratégicas	Áreas Involucradas	Actividades
Sistema de Mesa de Ayuda y Gestión de Incidentes	Sistema para la gestión de Incidentes de Seguridad de la Información y de Solicitudes de Soporte	Gobierno Soberano. Gobierno Eficiente.	Seguridad Informática y de la Información Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Sistemas.</li> <li>• Unidad de Seguridad y Cumplimiento</li> </ul>	Análisis, diseño y desarrollo del Módulo.
Servicios Web de Información	Servicios web de interoperabilidad con las diferentes instituciones del Estado	Gobierno Soberano. Gobierno Eficiente. Gobierno Abierto y Participativo	Interoperabilidad Seguridad Informática y de la Información. Gestión Pública. Transparencia y datos abiertos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Sistemas.</li> <li>• Áreas involucradas en la información a ser compartida</li> </ul>	Análisis, diseño y desarrollo de los Servicios Web. Elaboración de Convenios con las instituciones.
Plan de Implementación de Software Libre	Plan para la implementación de software libre y estándares abiertos en la Institución	Gobierno Soberano	Infraestructura y Conectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las áreas organizacionales de la APS</li> </ul>	Elaboración, aprobación e implementación del Plan.



Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	Descripción	Ámbito de Acción	Líneas Estratégicas	Áreas Involucradas	Actividades
Plan Institucional de Seguridad de la Información	Plan de Seguridad de la Información de periodicidad anual.	Gobierno Soberano	Seguridad Informática y de la Información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las áreas organizacionales de la APS</li> </ul>	Elaboración, aprobación e implementación del Plan.
Módulo de Recepción de Documentación Digital	Módulo que permite la recepción de Correspondencia con Firma Digital y la inclusión de los mismos en el Sistema de Correspondencia	Gobierno Eficiente.	Gestión Pública. Simplificación de Trámites.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Sistemas.</li> <li>Jefatura de Bienes y Servicios.</li> <li>Jefatura de Planificación y Operaciones.</li> </ul>	Análisis, diseño y desarrollo del Módulo. Establecimiento del Procedimiento para Correspondencia con Firma Digital.
Sistema de Gestión Documental Digital.	Sistema que permite la gestión de la correspondencia, incluyendo la utilización de la firma digital para	Gobierno Eficiente.	Gestión Pública. Simplificación de Trámites.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Sistemas.</li> <li>Jefatura de Bienes y Servicios.</li> </ul>	Análisis, diseño y desarrollo del Sistema. Establecimiento del Procedimiento para



Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	Descripción	Ámbito de Acción	Líneas Estratégicas	Áreas Involucradas	Actividades
	los procesos internos.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefatura de Planificación y Operaciones.</li> <li>Unidades organizacionales en general.</li> </ul>	Correspondencia con Firma Digital.
Sistema de Registro de Dictámenes	Sistema que permite el registro de los Dictámenes emitidos por la APS.	Gobierno Eficiente	Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Sistemas</li> <li>Dirección de Prestaciones Contributivas</li> </ul>	Análisis, diseño y desarrollo del Sistema.
Sistema para el Registro del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social.	Sistema que permite el registro de los tramites ingresados en el marco del Convenio Multilateral	Gobierno Eficiente	Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Sistemas</li> <li>Dirección de Prestaciones Contributivas</li> </ul>	Análisis, diseño y desarrollo del Sistema.



Proyecto	Descripción	Ámbito de Acción	Líneas Estratégicas	Áreas Involucradas	Actividades
Sistema Integrado de Seguros de Alerta Temprana	Sistema que proporciona información para determinar el estado de una compañía en base a indicadores establecidos	Gobierno Eficiente	Gestión Pública, Calidad de Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Sistemas.</li> <li>• Dirección de Seguros</li> </ul>	Análisis, diseño y desarrollo del Sistema.
Sistema de Actualización de Información del Mercado de Seguros	Sistema que permita la actualización de la información de las entidades del Mercado de Seguros, misma que es desplegada en la página web.	Gobierno Eficiente	Gestión Pública. Calidad de Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Sistemas.</li> <li>• Dirección</li> </ul>	Análisis, diseño y desarrollo del Sistema.
Módulo de Recopilación de Normativa	Módulo que permite la navegación de	Gobierno Soberano.	Investigación, Innovación y	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Sistemas</li> </ul>	Análisis, diseño y desarrollo del Sistema.



Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	Descripción	Ámbito de Acción	Líneas Estratégicas	Áreas Involucradas	Actividades
	manera local de la Normativa emitida por la APS	Gobierno Eficiente. Gobierno Abierto y Participativo	Desarrollo Tecnológico Gestión Pública Participación y control social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidades organizacionales en general.</li> </ul>	

6. Cronograma de Ejecución

Proyecto	2018	2019	2020	2021	2022
Sistema de Gestión de Reclamos y Consultas					
Sistema de Gestión de Recursos Humanos					
Sistema de Capacitación (Interna y Externa)					



Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	2018	2019	2020	2021	2022
Sistema de Mesa de Ayuda y Gestión de Incidentes					
Servicios Web de Información					
Plan de Implementación de Software Libre					
Plan Institucional de Seguridad de la Información					
Módulo de Recepción de Documentación Digital					
Sistema de Gestión Documental Digital.					



Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico - APS

Proyecto	2018	2019	2020	2021	2022
Sistema de Registro de Dictámenes					
Sistema para el Registro del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social.					
Sistema Integrado de Seguros de Alerta Temprana					
Sistema de Actualización de Información del Mercado de Seguros					
Módulo de Recopilación de Normativa					

## **7. Seguimiento y Evaluación**

El seguimiento periódico se encuentra a cargo de la Dirección de Sistemas.

La evaluación, actualización y cambios están a cargo del Comité conformado por los Directores y Jefes de las diferentes unidades organizacionales.

## **8. Conclusiones**

En consideración de las ventajas y beneficios que se obtienen a partir de la implementación de Gobierno Electrónico, es necesario considerar que el mismo es de gran importancia a nivel Institucional.

El Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, se convierte en la principal herramienta para poder planificar, ejecutar e implementar las diferentes actividades y proyectos de la Institución en los próximos años.

Todas las áreas de la Institución deben estar comprometidas e involucradas en las diferentes etapas de la implementación del mismo, ya que el éxito de la implementación se verá reflejado tanto a nivel interno como a nivel externo.

