



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES



PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN de Gobierno Electrónico

PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACION DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 2017 - 2020

Tabla de Contenidos

1.	Introducción	4
2.	Aspectos Generales	5
2.1.	<i>Marco Conceptual</i>	5
2.1.1	<i>Gobierno Electrónico</i>	6
2.1.2	<i>Actores del Gobierno Electrónico</i>	7
2.1.3	<i>Simplificación de Trámites de atención al ciudadano</i>	8
2.2.	<i>Marco Normativo</i>	9
3.	Lineamiento Estratégico	10
3.1	<i>Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025 Del Estado Plurinacional de Bolivia</i>	10
3.1.1	<i>Gobierno Soberano</i>	10
3.1.2	<i>Gobierno Eficiente</i>	11
3.1.3	<i>Gobierno Abierto y Participativo</i>	12
3.2	<i>Ejes Estratégicos</i>	13
3.3	<i>Orientación Estratégica de la ATT</i>	13
3.3.1	<i>Misión</i>	14
3.3.2	<i>Visión</i>	14
3.3.3	<i>Objetivos Estratégicos o acciones a mediano plazo</i>	14
3.3.3.1	<i>Acción de Mediano Plazo 1</i>	14
3.3.3.2	<i>Acción de Mediano Plazo 2</i>	14
3.3.3.3	<i>Acción de Mediano Plazo 3</i>	14
3.4	<i>Objetivo Institucional de Gobierno Electrónico</i>	14
3.4.1	<i>Objetivo General</i>	14
3.5	<i>Objetivos Específicos</i>	15
3.5.1	<i>Fácil de usar</i>	17
3.5.2	<i>Disponibile y de Acceso Universal</i>	17
3.5.3	<i>Precautelar la confidencialidad y privacidad</i>	17
3.5.4	<i>Innovador</i>	17
3.5.5	<i>Colaborativo</i>	17
3.5.6	<i>Óptimo en costos y beneficios</i>	17
3.5.7	<i>Transformacional</i>	18
3.6	<i>Internet como medio para lograr la implementación de Gobierno Electrónico en la ATT</i>	18
3.7	<i>Metas</i>	18
3.7.1	<i>Acercamiento al ciudadano</i>	18
3.7.2	<i>Oferta Tecnológica</i>	19
3.7.3	<i>Mejoramiento Operativo</i>	19



4.	Líneas de Acción	19
4.1	<i>Etapas para la Implementación de Gobierno Electrónico</i>	20
4.1.1	<i>Presencia</i>	20
4.1.2	<i>Interacción</i>	20
4.1.3	<i>Transacción</i>	20
4.1.4	<i>Transformación</i>	21
4.2	<i>Plazos para el cumplimiento del Plan</i>	21
4.3	<i>Plan de Acción</i>	22
5.	Seguimiento y Evaluación	30
6.	Conclusiones	30



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, se establece entonces que los servicios básicos, constituyen derechos humanos y que por tanto su fin es social, son derechos de las ciudadanas y ciudadanos; las telecomunicaciones forman parte de estos derechos; por esta razón las telecomunicaciones deben ser de acceso universal y estar a disposición de la población, al igual que cualquier otro servicio básico, como el agua potable o la energía eléctrica.

Por otro lado, la Ley N° 164, “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.

El Gobierno Electrónico está vinculado con los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de más y mejores servicios gubernamentales, en este entendido la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes ATT, en cumplimiento a la política nacional y lineamientos institucionales, desarrolla el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico, para desarrollar implementar y gestionar Gobierno Electrónico en la gestión institucional.

Este plan contiene una descripción de las acciones que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, tiene previsto ejecutar en el periodo comprendido entre las gestiones 2017 - 2020.

La coordinación de estas acciones corresponde a la Dirección Ejecutiva, a través del área de Tecnológica Informática. Las acciones de gobierno electrónico contenidas en este plan se agrupan en proyectos que



pueden ser ejecutados de forma independiente. Los proyectos se clasifican a su vez en líneas estratégicas, que se agrupan en áreas de trabajo, en las que se estructura el presente documento.

2. Aspectos Generales

2.1 Marco Conceptual

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. En este sentido, el presente plan propone mecanismos, políticas y normativa para avanzar en estas metas y mejorar las condiciones de acceso de la población a la Internet en general y en particular al gobierno electrónico, constituyéndose la conectividad en un eje estratégico para el desarrollo del mismo.

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.



Sin duda la aplicación de tecnologías de la información y comunicación en general y de gobierno electrónico en particular contribuyen enormemente a alcanzar estos objetivos.

El día 12 de julio de 2017 se firmó el Decreto Supremo N°3251, que aprueba el *Plan de Implementación de Gobierno Electrónico* y el *Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos*, y establece aspectos complementarios para la implementación de ambos planes.

2.1.1 Gobierno Electrónico

Una de las grandes invenciones del ser humano al finalizar el siglo pasado, fue el sistema informático conocido comúnmente como “tecnologías de la información y la comunicación”, el pasar de la vieja máquina de escribir a una computadora personal, significó un gran avance y mucho más cuando se dio el Internet.

La administración pública, ingresó en el mundo de las comunicaciones modernas, despertando el interés general y la búsqueda de mecanismos que, de una forma u otra, permitan el establecimiento del “Gobierno Electrónico”, la ciudadanía exige que la administración pública le preste servicios de calidad, que se transparenten los actos de gobierno, los operadores regulados de Transportes, Telecomunicaciones y del Servicio Postal, demandan un mejor entorno operativo, facilitador y competitivo; la institución pública en general y la ATT en particular, requieren hacerse eficientes. 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. Acá 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.



Para el Estado Plurinacional, el **gobierno electrónico**, constituye *el conjunto de relaciones sociales y actividades que se enmarcan en la producción e implementación de tecnologías relacionadas con las prácticas, técnicas y tecnologías de gobierno y gestión colectiva del bien común, en busca del vivir bien*. La orientación de estas relaciones y la producción y uso de tecnología está conducida por la vida como eje central, la vida de la madre tierra y de los seres humanos, la libertad y la igualdad.

La implementación de la política de Gobierno Electrónico busca aprovechar de forma integral el potencial que las tecnologías de la información y comunicación ofrecen para mejorar la eficiencia y calidad de la administración pública, la simplificación de procesos y procedimientos, transparencia y participación y control social, y otros sectores como desarrollo productivo y servicios sociales, etc. En este sentido, el presente plan ha delimitado tres ejes estratégicos y 14 líneas estratégicas. Los ejes estratégicos son:

- Gobierno Soberano
- Gobierno Eficiente
- Gobierno Abierto y Participativo.

El siguiente gráfico describe los Ejes estratégicos y las Líneas Estratégicas, establecidas en el Plan de Implementación:



Fuente: Elaboración Propia.

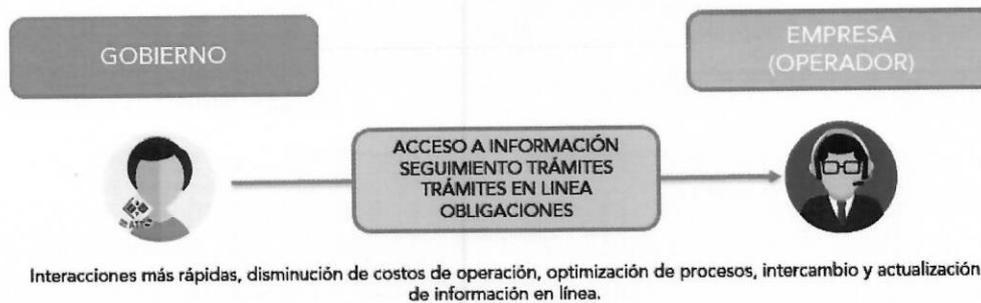
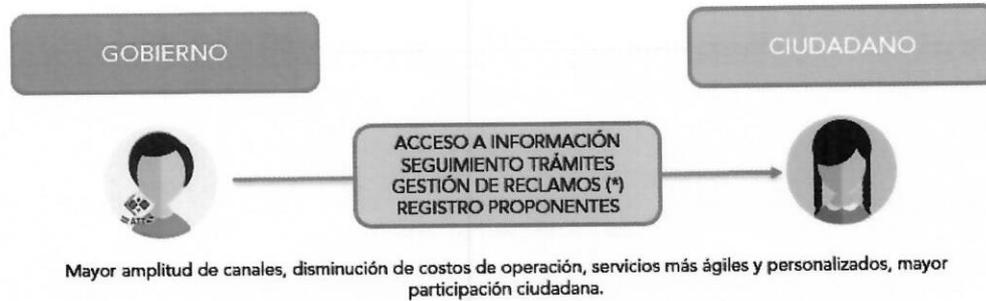
2.1.2 Actores del Gobierno Electrónico

Gobierno Electrónico, en su sentido más amplio, se desarrolla principalmente sobre la base de cuatro grandes categorías de involucradas:

- Los ciudadanos, organizaciones o asociaciones ciudadanas.
- El sector privado, a través de agentes económicos individuales o corporativos.
- El Estado, a través de servidores públicos y/u otros agentes gubernamentales y estatales.



De esta manera se pueden identificar diferentes relaciones a través de iniciativas de Gobierno Electrónico que se pueden llevar adelante en la ATT, para con los ciudadanos, empresas u operadores y otras instancias del aparato público:



Fuente: Elaboración Propia.

2.1.3 Simplificación de Trámites de atención al Ciudadano

Considerando que la implementación de servicios de Gobierno Electrónico es de vital importancia para la mejora de la eficiencia, eficacia, calidad y transparencia de los servicios públicos y estableciéndose como una política pública la implementación de Gobierno Electrónico, se establece también la simplificación de los trámites a fin de que el ciudadano pueda acceder de forma ágil y eficiente a los servicios públicos.

En este entendido, la política nacional, establece que se desarrollaran programas y proyectos de gobierno electrónico, reingeniería de procesos y procedimientos e implementación de Tecnologías de Información y Comunicación, para simplificar la realización de trámites orientados a la calidad, eficiencia y transparencia, cuya finalidad es la reducción de costos, tiempos y pasos en la realización de trámites de la ciudadanía en las entidades del sector público.



Para este cometido se conformaron Comités Interinstitucionales de Simplificación de Trámites, de los cuales la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, es parte activa.

2.2 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, Marco de Autonomías y Descentralización**, El numeral I del Artículo 85, de 19 de julio de 2010, establece que el nivel central del Estado tiene como competencia exclusiva el formular y aprobar el régimen general y las políticas de comunicaciones y telecomunicaciones del país, incluyendo las frecuencias electromagnéticas, los servicios de telefonía fija y móvil, radiodifusión, acceso al Internet y demás Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).
- **Ley No. 164, General de Telecomunicaciones** En el Parágrafo I del Artículo 75 de la, Tecnologías de Información y Comunicación, de 8 de agosto de 2011, 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.
- **La Ley N° 341, Participación y Control Social**, de 5 de febrero de 2013, fortalece la democracia participativa, representativa y comunitaria, basada en el principio de soberanía popular. Consolidando la Participación y Control Social en la gestión pública; y en los procesos de planificación, seguimiento a la ejecución y evaluación de las políticas públicas y las acciones, en todos sus ámbitos y niveles territoriales. Transparenta la gestión pública y el apropiado manejo de los recursos públicos del Estado. Garantiza y promueve la Participación y Control Social en la provisión y calidad de los servicios públicos.
- **La Ley N° 650, Agenda Patriótica**, de 19 de enero de 2015, determina tres pilares relacionados con soberanía tecnológica, transparencia y servicios públicos (Pilares 2, 4 y 11).
- **La Ley N° 070** considera para todos los niveles fortalecer la formación en ciencia y tecnología del Sistema Educativo Plurinacional; asimismo el Pilar 3 y 4 de la Agenda Patriótica relacionados con soberanía tecnológica.
- El **Decreto Supremo N° 2514** de 9 de septiembre de 2015 crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), como entidad



descentralizada, bajo tuición del Ministerio de la Presidencia. El mismo decreto determina que: es función de la AGETIC: “Elaborar, proponer, promover, gestionar, articular y actualizar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos para las entidades públicas; y otros planes relacionados con el ámbito de Gobierno Electrónico y seguridad informática”; “Realizar el seguimiento y evaluación a la implementación del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos”.

- **El Decreto Supremo N° 1793** establece como principios para el desarrollo y uso de aplicaciones informáticas en las entidades públicas la soberanía tecnológica, seguridad informática y la descolonización del conocimiento. En los Parágrafos I y II del Artículo 17 del mismo Decreto Supremo, se establecen como objetivos del Gobierno Electrónico: I. Modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos del gobierno, mediante el uso de las TIC y otras herramientas.
- **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

3. Lineamiento Estratégico

Se ha considerado como lineamientos institucionales para la elaboración del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico de la ATT, los siguientes documentos de los cuales se considera ejes y líneas estratégicas:

3.1 Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia, el mismo plantea los siguientes ámbitos de acción:

3.1.1 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.

3.1.2 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.

3.1.3 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.

3.2 Ejes Estratégicos

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico, busca aprovechar de forma integral el potencial que las tecnologías de la información y comunicación ofrecen para mejorar la eficiencia y calidad de la administración pública, la simplificación de procesos y procedimientos, transparencia y participación y control social, y otros sectores como desarrollo productivo y servicios sociales, etc. En este sentido, el plan ha delimitado los tres ejes estratégicos anteriormente citados y 14 líneas estratégicas:

EJES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS
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 trámites
	7. Gestión pública
	8. Asesoramiento y capacitación técnica
	9. Registros públicos
	10. Servicios de desarrollo económico
	11. Calidad de servicios públicos
GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO	12. Entidades territoriales autónomas
	13. Transparencia y datos abiertos
	14. Participación y control social

Fuente: Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia.

3.3 Orientación Estratégica de la ATT

La ATT, cuenta con un Plan Estratégico Institucional, formulado para un horizonte de cinco (5) años; por el período 2016 al 2020, el mismo fue desarrollado con el objetivo de guiar la conducción estratégica de la gestión, permitiendo así al logro de cambios positivos en los sectores regulados y contribuyendo al objetivo final del Estado Plurinacional de Bolivia, el Vivir Bien.

La Planificación Estratégica es el instrumento en el cual se plasma el resultado del proceso de planificación y sirve de guía para la gestión institucional, para lo cual se establece lo siguiente:



3.3.1 Misión.

Promover el derecho al acceso equitativo, universal y con calidad a las Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, Transportes y Servicio Postal para las y los bolivianos.

3.3.2 Visión.

Liderar el Sistema Nacional de Regulación por la excelencia de nuestros servicios en beneficio de la sociedad boliviana.

3.3.3 Objetivos Estratégicos o acciones de mediano plazo

3.3.3.1 *Acción de Mediano Plazo 1:*

Contribuir al acceso, calidad, seguridad y avance tecnológico de las telecomunicaciones y tic, y a la administración eficiente del espectro como recurso natural.

- *Acceso y Calidad*
- *Tecnología Digital en el País y Seguridad*
- *Gestión de Recursos Naturales: Espectro*

3.3.3.2 *Acción de Mediano Plazo 2:*

Contribuir al acceso equitativo y universal de las y los bolivianos, a los servicios de transportes y servicio postal, en condiciones de calidad y protegiendo sus derechos.

3.3.3.3 *Acción de Mediano Plazo 3:*

Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.

3.4 Objetivo Institucional de Gobierno Electrónico

3.4.1 Objetivo General

El objetivo de la ATT, para la implementación de gobierno electrónico, se deriva claramente de la misión y visión establecidas en la Planificación Estratégica Institucional:

La Misión establece: “Promover el derecho al acceso equitativo, universal y con calidad a las Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, Transportes y Servicio Postal para las y los bolivianos”. Para promover el derecho al acceso equitativo, universal y con calidad a las Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, Transportes y Servicio Postal para las y los bolivianos, es que se plantea realizar en la institución acciones de Gobierno Electrónico.

La visión establece: “Liderar el Sistema Nacional de Regulación por la excelencia de nuestros servicios en beneficio de la sociedad boliviana”. El camino para lograr la excelencia en nuestros



servicios en beneficio de la sociedad boliviana, dependerá también de la implementación de Gobierno Electrónico.

Dada la diversidad de acciones necesarias para implementar gobierno electrónico en la institución, como consecuencia de todo lo anterior, se propone el siguiente Objetivo general de Gobierno Electrónico:

“Impulsar en la ATT, operadores y la sociedad boliviana, las acciones técnicas, organizativas y legales necesarias para mejorar la eficacia y eficiencia de las tareas de regulación y fiscalización, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación”.

A continuación, se explican las diferentes partes que componen el objetivo:

“Impulsar en la ATT, operadores y la sociedad boliviana”. La implementación de gobierno electrónico, no se limita a los servidores públicos de la ATT, sino que se deben llevar a cabo acciones que repercutan sobre los regulados y la sociedad en su conjunto, a fin de obtener el máximo provecho de las tecnologías institucionales. por ejemplo, se deben realizar tareas de difusión de información, promoción y educación que abarquen a los operadores regulados por la ATT y a la población boliviana.

“las acciones técnicas, organizativas y legales necesarias”. Para lograr un buen uso de gobierno electrónico, no sólo se necesita ejecutar acciones de implementación tecnológica, sino que el componente humano necesita ser adecuado para obtener el mejor uso de dichas tecnologías. Por ejemplo, se necesita actuar sobre la institución para que ésta sea capaz técnicamente de soportar gobierno electrónico. Es necesario educar y promover el uso del gobierno electrónico entre los servidores públicos, operadores y la población. Finalmente, se deben adecuar las normativas para que las acciones realizadas mediante estas tecnologías tengan el mismo valor legal que las realizadas de forma tradicional.

“para mejorar la eficacia y eficiencia de las tareas de regulación y fiscalización, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación”. En la visión institucional se establece que los resultados deben ser Liderar el Sistema Nacional de Regulación por la excelencia de nuestros servicios en beneficio de la sociedad boliviana, es el objetivo a alcanzar. Sin embargo, para conseguir la excelencia, hay que primeramente mejorar la eficacia y eficiencia de nuestras tareas de regulación y fiscalización, para acercarnos progresivamente a la excelencia, en el marco de una filosofía de mejora continua.

3.5. Objetivos Específicos

Es en este entendido que se plantea como objetivos específicos para la implementación de Gobierno Electrónico en la ATT:



Gobierno Electrónico en la ATT



Disponibilidad y de acceso Universal

El acceso a la información para las empresas operadoras (en todos los sectores) como para el ciudadano consumidor de servicios, debe estar disponible a través de plataformas virtuales de información. Los servicios de información deben ser dispuestos en lugares de concurrencia masiva como aeropuertos, terminales, etc.



Fácil de Usar

Los sistemas, funcionalidades o módulos que se desarrollen en el marco de la implementación de E-GOB, deben ser fácilmente aplicables, altamente ergonómicos y totalmente intuitivos. Se deben modelar soluciones sencillas que contribuyan a solucionar problemas complejos.

Precautelar la confidencialidad y Privacidad

Los sistemas de información institucionales, debe ser tratados aplicando Políticas de Seguridad de la Información, garantizando la confidencialidad y privacidad de la información en las plataformas de información en general.

Innovador

Se plantea disponibilizar las Plataformas Virtuales, como medio de interacción con el operador y el ciudadano poniendo a su disposición herramientas y servicios en línea 24 horas, 7 días a la semana desde cualquier ubicación. Para sistematizar, optimizar y virtualizar trámites institucionales y desarrollar un modelo de gobierno electrónico ATT, en beneficio de la ciudadanía.

Colaborativo

Los beneficios de las iniciativas de Gobierno Electrónico, dependen en gran medida, de las posibilidades de compartir información y recursos entre las diferentes entidades del sector público. El papel de la interoperabilidad en la administración pública, por lo tanto, es clave para el desarrollo de las estrategias de gobierno electrónico. En este sentido se pretende realizar un trabajo de acercamiento con los actores de los sectores con los que trabaja la ATT, a fin de sumar esfuerzos de manera colaborativa.



Óptimo en costos y beneficios

Al brindar servicios electrónicos, la administración podrá optimizar los recursos, gracias a la naturaleza de los medios empleados, acercando la Institución al ciudadano y los regulados, brindando un servicio más acorde a sus expectativas, se reduce la burocratización dentro de la administración, y esto tiene como producto la transparencia de los actos públicos, la reducción de costos de operación, ahorrar en recursos como papel, costos de envío y Courier, etc.



Transformacional

Un nuevo modelo de gestión, trae consigo un cambio de mentalidad, una nueva forma de ver las cosas y los procesos, es necesario viabilizar estas transformaciones a través de la identificación de los servidores públicos con la estrategia y su participación activa del mismo.



Fuente: Elaboración propia.



3.5.1 Fácil de Usar

Se deberá priorizar a los proyectos que generen un beneficio directo al ciudadano, que sean de fácil uso e implementación, tendiendo a la creación de puntos de contacto únicos para acceder a los servicios, como las plataformas virtuales.

3.5.2 Disponible y de acceso universal

Se deberá promover la generalización del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, a través de iniciativas que garanticen su acceso y disponibilidad, se deberá promover al conjunto de la sociedad su uso en idénticas condiciones de acceso, con independencia de su localización geográfica y condiciones físicas de movilidad.

3.5.3 Precautelar la confidencialidad y privacidad

Se deberá proveer una efectiva gestión de la seguridad para proteger los activos de información y minimizar el impacto en los servicios causados por vulnerabilidades o incidentes de seguridad.

3.5.4 Innovador

La ATT, promoverá la innovación en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, a través de nuevas ideas, métodos, técnicas y procesos que creen valor para la institución y las personas.

3.5.5 Colaborativo

Se deberán aplicar técnicas que faciliten el relacionamiento de los organismos del Estado entre sí, con los ciudadanos y operadores. Se promoverá la adecuación de procesos y la colaboración entre organismos para intercambiar información (interoperabilidad), el uso de mecanismos que aseguren que la información intercambiada sea comprensible por cualquier sistema o aplicación y la implementación de aspectos técnicos que permitan la interconexión e integración de datos de los diferentes sistemas y servicios, considerando la utilización de estándares abiertos.

3.5.6 Óptimo en costos y beneficios

Se deberá asegurar que los proyectos de Gobierno Electrónico contemplen los requerimientos para su implantación y sostenibilidad en el tiempo, en base a la asignación de recursos financieros y presupuestarios institucionales y de recursos humanos asignados, asegurando que los servidores públicos de la institución, adquieran las competencias y habilidades necesarias para cumplir sus roles de forma efectiva, a través de programas de capacitación, entrenamiento y formación en Gobierno Electrónico y TIC's.

Se deberá optimizar la utilización de los recursos de TIC de la institución, mediante la promoción de una adecuada gestión de activos, la colaboración interinstitucional y la implementación de soluciones tecnológicas escalables y sostenibles.



3.5.7 Transformacional

Se deberá incentivar el cambio de forma de pensar entre los servidores públicos institucionales, usuarios de nuestros servicios, operadores y sociedad en general, a través del uso de tecnologías de información y comunicación para el quehacer diario e interactividad con la institución.

3.6 Internet como medio para lograr la implementación de Gobierno Electrónico en la ATT

La ATT, está implementando servicios en Línea, a través de Internet para la consulta de deudas por concepto de obligaciones financieras (Estados de Cuenta), de operadores de Telecomunicaciones, proveyendo la incorporación de operadores de Transporte y del Servicio Postal, y otros servicios en línea que se pretenden implementar.

Es así como Internet se ha convertido en la herramienta fundamental de comunicación, acercamiento e involucramiento de la ATT con los ciudadanos, operadores y entidades públicas y privadas, debido a las características que presenta:

- **Equidad en el acceso:** La ATT, está comprometida en brindar las facilidades de acceso a los usuarios, tanto de forma electrónica (digital) como a nivel de infraestructura.
- **Amigabilidad:** El portal web institucional de la ATT, es de fácil acceso y manejo, permitiendo a los usuarios acceder a los servicios de manera amigable e intuitiva.
- **Seguridad:** La ATT, está comprometida con garantizar la seguridad de los usuarios, a nivel de su información, como en las transacciones que puedan realizar a través de nuestro portal web.
- **Cobertura nacional:** Al ser Internet una herramienta de alcance global, el portal institucional, se constituye en el mayor medio de comunicación, ya que se puede acceder al mismo desde cualquier ubicación en el mundo, donde se tenga acceso a un punto de Internet.

3.7 Metas

La ATT, está trabajando en el desarrollo e implementación de gobierno electrónico, con el desarrollo de herramientas, módulos y aplicativos informáticos para facilitar las transacciones, viabilizar la transformación que permita la mejora de la gestión y la participación del ciudadano y la empresa (operadores) en la prestación de los servicios que brinda.

Los compromisos que la Autoridad de Telecomunicaciones y Transportes - ATT asume en el marco del Plan Institucional de Gobierno Electrónico son los siguientes:

3.7.1 Acercamiento al Ciudadano

Posibilitar el acceso "en cualquier momento" y "en cualquier lugar" a nuestros servicios de información, consultas, pagos en línea para los ciudadanos y operadores, innovando en la implementación de mecanismos y canales de comunicación enfocados en Incrementar canales de consulta y transacciones en línea, 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.



3.7.2 Oferta Tecnológica

Mejorar la prestación de nuestros servicios con el uso de una plataforma tecnológica de alto desempeño y disponibilidad, enfocada en Mejorar la infraestructura Tecnológica Institucional, Agilizar la comunicación con otras entidades del sector público, implementar sistemas modulares y escalables.

3.7.3 Mejoramiento Operativo

Mejorar y optimizar los procesos internos institucionales, a través de la planificación y mejora continua, enfocados en la adopción de estándares y buenas prácticas, adopción de normas y estándares en procesos TI, rediseñar procesos en un marco de estandarización y normatividad.

4. Líneas de acción.

Con base en los Ejes y Líneas Estratégicas, establecidas en el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, se ha propuesto alcanzar los objetivos estratégicos que se describen a continuación, en cada una de las áreas temáticas sobre las que tiene competencia.

En la siguiente tabla se relaciona la articulación entre la Estrategia del Plan Gobierno de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia, en línea con los objetivos estratégicos institucionales, lo cual aporta a una gestión eficiente, transparente y participativa en pro del mejoramiento continuo de la Entidad:

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"	Objetivos Estratégicos o acciones de mediano plazo ATT		
		<i>Acción de Mediano Plazo 1:</i>	<i>Acción de Mediano Plazo 2:</i>	<i>Acción de Mediano Plazo 3:</i>
		Contribuir al acceso, calidad, seguridad y avance tecnológico de las telecomunicaciones y tic, y a la administración eficiente del espectro como recurso natural.	Contribuir al acceso equitativo y universal de las y los bolivianos, a los servicios de transportes y servicio postal, en condiciones de calidad y protegiendo sus derechos.	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.
GOBIERNO SOBERANO	1. Infraestructura y conectividad	X	X	
	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico			
	3. Interoperabilidad			
	4. Ciudadanía digital			
	5. Seguridad informática y de la información			
GOBIERNO EFICIENTE	6. Simplificación de trámites	X	X	X
	7. Gestión pública			
	8. Asesoramiento y capacitación técnica			



	9. Registros públicos			
	10. Servicios de desarrollo económico			
	11. Calidad de servicios públicos			
	12. Entidades territoriales autónomas			
GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO	13. Transparencia y datos abiertos			X
	14. Participación y control social			

Fuente: Elaboración propia

Las X, muestran la relación entre los objetivos estratégicos de la ATT y los ejes y lineamientos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

4.1. Etapas para la Implementación de Gobierno Electrónico

El desarrollo e implementación de Gobierno Electrónico en la ATT, debe asumirse como un proceso evolutivo y de mejoramiento continuo, se plantean cuatro etapas para su implementación:

4.1.1 Presencia

Se plantea presencia en Internet a través de la socialización del portal web institucional y/o plataformas virtuales. Se pretende poner a disposición la información de manera rápida y directa. En este ámbito, no existe mayor relación con ciudadanos y empresas u operadores, debido fundamentalmente a que la información disponibilizada en línea, no posibilita la interacción.

4.1.2 Interacción

En esta etapa, se posibilita una comunicación más directa e interactiva entre los ciudadanos, empresas y organismos gubernamentales con la ATT. No solamente se disponibiliza información, sino que se permite recibir notas, opiniones y establecer una comunicación con la población a través de mecanismos directos como correo electrónico, formularios en línea, formularios de comentarios, u otros.

4.1.3 Transacción

Se plantea, que una vez implementada la etapa anterior, la ATT brinde a los ciudadanos y operadores, la posibilidad de iniciar trámites, realizar el seguimiento de los mismos en línea, sin tener que apersonarse a dependencias de la ATT. Los portales y plataformas virtuales estarán preparados para gestionar trámites y servicios como un complemento de la atención en persona en las oficinas.

4.1.4 Transformación



Para alcanzar esta etapa, la ATT debe estar preparada **interoperar** con los organismos y entidades estatales. Debiendo modificar sus estructuras de datos, estilo de atención al público y el flujo de trámites, para proveer sus servicios de forma electrónica. Asimismo, se debe fomentar y promover el uso de tecnologías de información y comunicación, para su gestión cotidiana.

4.2 Plazos para el cumplimiento del Plan.

Comprende la identificación de los proyectos tendientes a garantizar la implementación del Plan Institucional de Gobierno Electrónico y su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales específicos, en sus diferentes etapas:

Ámbitos de acción "Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 - 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia"	Objetivos Estratégicos o acciones de mediano plazo ATT			Objetivo Institucional de Gobierno Electrónico	Objetivos Institucionales Específicos de Gobierno Electrónico (Gob-E en la ATT debe ser:)	Etapas para la implementación de GOB-E en la ATT	Gestión					
	Acción de Mediano Plazo 1:	Acción de Mediano Plazo 2:	Acción de Mediano Plazo 3:				2016	2017	2018	2019	2020	
	Contribuir al acceso, calidad, seguridad y avance tecnológico de las telecomunicaciones y tic, y a la administración eficiente del espectro como recurso natural.	Contribuir al acceso equitativo y universal de las y los bolivianos, a los servicios de transportes y servicio postal, en condiciones de calidad y protegiendo sus	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.									
GOBIERNO SOBERANO	X	X		Impulsar en la ATT, operadores y la sociedad boliviana, las acciones técnicas, organizativas y legales necesarias para mejorar la eficacia y eficiencia de las tareas de regulación y fiscalización, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación	Fácil de Usar Disponible y de Acceso Universal Precautelar la confidencialidad y privacidad Innovador Colaborativo Óptimo en costos y beneficios Transformacional	PRESENCIA	25%	50%	25%			
GOBIERNO EFICIENTE	X	X	X			INTERACCION		25%	50%	25%		
GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO			X			TRANSACCION		25%	25%	25%	25%	
				TRANSFORMACION					25%	25%	50%	
							El 2016 se preparó el terreno a nivel de infraestructura, procesos y desarrollo del portal web					

Fuente: Matriz de Cumplimiento, fuente: elaboración propia



4.3 Plan de Acción

PLAN DE ACCIÓN GOBIERNO ELECTRONICO ATT 2017 -2020

AMBITO DE ACCIÓN (Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia)	OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES	NOMBRE DEL PROYECTO	FUNCIONALIDADES	OBJETIVOS A LOS QUE APUNTA	META EN PORCENTAJE				RESPONSABLE S	ACTIVIDAD	INDICADOR	Clasificación Gov - E
					2017	2018	2019	2020				
GOBIERNO EFICIENTE	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.	BUZÓN DIGITAL	Permitir la recepción de documentos Firmados Digitalmente, e incluirlos en el flujo documental institucional, permitir el seguimiento del emisor en Línea.	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Fácil de Usar Disponible y de Acceso Universal Transformacional	20%	80%	0%	0%	1) TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (TI) 2) PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Desarrollo de la funcionalidad e Implementación	Herramienta implementada Informes de Avance	GOBIERNO - CIUDADANO
GOBIERNO EFICIENTE	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.	SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE INTERRUPTCION DE SERVICIOS	Permitir la recepción, gestión y emisión de permisos en Línea de Solicitudes de Interrupción de Servicios de Operadores de Telecomunicaciones	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Fácil de Usar Innovador Transformacional	40%	60%	0%	0%	1) TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (TI) 2) DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL (FIS)	Análisis y Diseño Desarrollo Pruebas de funcionalidad e Implementación	Informes de Avance Herramienta implementada	GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL CON FIRMA DIGITAL	Actualización y adecuación del Sistema de Gestión Documental para el uso de Firma Digital, gestión de Archivo y Digitalización del Flujo Documental	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Disponible y de Acceso Universal Precautelar la confidencialidad y privacidad Innovador Optimo en costos y beneficios Transformacional	25%	25%	25%	25%	1) TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (TI) 2) TIC'S (DTLTC) 3) PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Análisis y Diseño Desarrollo Pruebas de funcionalidad e Implementación	Informes de Avance Herramienta implementada	GOBIERNO - CIUDADANO - EMPRESA - GOBIERNO



GOBIERNO EFICIENTE	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.	SISTEMA DE GESTIÓN DE HOMOLOGACIONES (Primera Fase Solicitud y Control; Segunda Fase Emisión de Certificación en Línea)	Permitir la recepción, gestión y emisión de certificados en trámites de Homologaciones	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Disponible y de Acceso Universal Precautelara la confidencialidad y privacidad Innovador Optimo en costos y beneficios Transformacional	10%	90%	0%	0%	1) HOMOLOGACIONES - TIC'S (DTL TIC) 2) TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (TI)	Análisis y Diseño Desarrollo, Pruebas de aceptación Gestión de Adecuación Normativa Implementación	Informes de Avance Herramienta implementada	GOBIERNO - CIUDADANO - EMPRESA - GOBIERNO
GOBIERNO EFICIENTE	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.	SISTEMA DE INFORMACION DE FISCALIZACION - METAS DE CALIDAD	Sistema que permita Verificar el Cumplimiento de Metas de Operadores de Telecomunicaciones, establecidas en los correspondientes Contratos de Concesión (Autorizaciones Transitorias Especiales) de los Operadores de Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones al Público, a partir de la revisión y procesamiento de la información histórica (datos fuente de los sistemas de gestión) registrada por los Concesionarios por tipo de Meta	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Disponible y de Acceso Universal Precautelara la confidencialidad y privacidad Innovador Optimo en costos y beneficios Transformacional	0%	50%	25%	25%	1) DIRECCION DE FISCALIZACION Y CONTROL 2) TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (TI)	Análisis y Diseño Desarrollo, Pruebas de aceptación Gestión de Adecuación Normativa Implementación	Informes de Avance Herramienta implementada	GOBIERNO - EMPRESA



<p>GOBIERNO EFICIENTE GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO</p>	<p>Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, transparencia y el control institucional.</p>	<p>GESTION DE RECLAMOS</p>	<p>Sistema que permita el registro de reclamos de primera instancia y Optimización y adecuación (Mireclamo.bo) para el seguimiento administrativo del reclamo, plataforma de información en línea para los sectores de Telecomunicaciones, Transportes y Servicio Postal</p>	<p>Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Fácil de Usar Innovador Colaborativo Óptimo en costos y beneficios Transformacional</p>	<p>0%</p>	<p>50%</p>	<p>40%</p>	<p>10%</p>	<p>1) DIRECCION DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL 2) DIRECCION DE TELECOMUNICACIONES 3) DIRECCION DE TRANSPORTES Y SERVICIO POSTAL 4) DIRECCIÓN JURÍDICA 5) TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (TI) 6) PLANIFICACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL</p>	<p>Análisis y Diseño Desarrollo, Pruebas de aceptación Gestión de Adecuación Normativa Implementación</p>	<p>Informes de Avance Herramienta implementada</p>	<p>GOBIERNO - CIUDADANO - EMPRESA - GOBIERNO</p>
<p>GOBIERNO EFICIENTE</p>	<p>Contribuir al acceso equitativo y universal de las y los bolivianos, a los servicios de transportes y servicio postal, en condiciones de calidad y protegiendo sus derechos.</p>	<p>SISTEMA DE GESTION Y AUTORIZACION DE OPERADORES DE TRANSPORTE TERRESTRE</p>	<p>Sistema que permita el registro y gestión de Operadores del Sector de Transporte Terrestre (pasajeros y carga) y emitir autorización para brindar el servicio. Que interopere con el Sistema de la USO (dependiente del VMT)</p>	<p>Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Fácil de Usar Innovador Colaborativo Transformacional</p>	<p>30%</p>	<p>70%</p>	<p>0%</p>	<p>0%</p>	<p>1) DIRECCION DE TRANSPORTES Y SERVICIO POSTAL 2) TECNOLOGIA INFORMÁTICA (TI)</p>	<p>Adecuación del Desarrollo, de acuerdo a la normativa vigente. Pruebas de aceptación Implementación</p>	<p>Informes de Avance Herramienta implementada</p>	<p>GOBIERNO - CIUDADANO - EMPRESA - GOBIERNO</p>
<p>GOBIERNO EFICIENTE</p>	<p>Contribuir al acceso equitativo y universal de las y los bolivianos, a los servicios de transportes y servicio postal, en condiciones de calidad y protegiendo sus derechos.</p>	<p>SISTEMA DE GESTION DE FACTORES DE CALIDAD Y CANCELACION DE VUELOS</p>	<p>Sistema que permita Interoperar con aplicaciones de Otras Entidades Públicas (DGAC - AASANA - SABSA) para el registro y gestión de itinerarios de vuelo, validación de programado versus ejecutado y gestione los factores y estándares de calidad bajo un modelo sistémico.</p>	<p>Contribuir al acceso equitativo y universal de las y los bolivianos, a los servicios de transportes y servicio postal, en condiciones de calidad y protegiendo sus derechos. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Fácil de Usar Innovador</p>	<p>25%</p>	<p>25%</p>	<p>25%</p>	<p>25%</p>	<p>1) DIRECCION DE TRANSPORTES Y SERVICIO POSTAL 2) TECNOLOGIA INFORMÁTICA (TI)</p>	<p>Análisis y Diseño (módulo de gestión) Desarrollo, Pruebas de aceptación Gestión de Adecuación Normativa Implementación</p>	<p>Informes de Avance Herramienta implementada</p>	<p>GOBIERNO - CIUDADANO - EMPRESA - GOBIERNO</p>



	<p>Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.</p>	<p>SISTEMA DE TESORERÍA GESTIÓN INTEGRAL Y COBRANZA EN LÍNEA (Primera fase TELECOMUNICACIONES, Segunda Fase TRANSPORTES Y POSTAL)</p>	<p>Sistema que permita gestionar la cobranza integral de obligaciones financieras de operadores de Telecomunicaciones, Transporte y Servicio Postal, el seguimiento y control de pagos y que interopere con la Plataforma de Pago de Trámites del Estado Plurinacional de Bolivia</p>	<p>Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Fácil de Usar Innovador Colaborativo Transformacional</p>	<p>40%</p>	<p>60%</p>	<p>0%</p>	<p>0%</p>	<p>1) DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS 2) TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (TI)</p>	<p>Análisis y Diseño Desarrollo, Pruebas de aceptación Gestión de Adecuación Normativa Implementación</p>	<p>Informes de Avance Herramienta implementada</p>	<p>GOBIERNO - CIUDADANO - EMPRESA - GOBIERNO</p>
<p>GOBIERNO EFICIENTE</p>	<p>Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.</p>	<p>SISTEMA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA - VA - CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS</p>	<p>Sistema que permita la solicitud, registro, gestión y seguimiento administrativo y legal en línea, de los procesos internos de contrataciones marco de la normativa vigente.</p>	<p>Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Fácil de Usar Innovador Colaborativo Transformacional</p>	<p>0%</p>	<p>50%</p>	<p>50%</p>	<p>0%</p>	<p>1) DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS 2) TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (TI)</p>	<p>Análisis y Diseño Desarrollo, Pruebas de aceptación Gestión de Adecuación Normativa Implementación</p>	<p>Informes de Avance Herramienta implementada</p>	<p>GOBIERNO - GOBIERNO</p>
<p>GOBIERNO EFICIENTE</p>	<p>Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.</p>	<p>IMPLEMENTACIÓN PLATAFORMA VIRTUAL DE CAPACITACION INSTITUCIONAL</p>	<p>Implementación de una herramienta Learning Content Management (LCMS), de distribución libre, concebida para crear comunidades de aprendizaje en línea, capacitaciones y entrenamiento a distancia, en la institución.</p>	<p>Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Fácil de Usar Innovador Colaborativo Transformacional</p>	<p>0%</p>	<p>100%</p>	<p>0%</p>	<p>0%</p>	<p>1) DIRECCION DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS - JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS 2) TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (TI)</p>	<p>Análisis y Diseño Implementación, Pruebas de aceptación Capacitación</p>	<p>Informes de Avance Herramienta implementada</p>	<p>GOBIERNO - GOBIERNO</p>



<p>GOBIERNO EFICIENTE</p>	<p>Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.</p>	<p>SISTEMA PARA LA FISCALIZACION CONTINUA SECTOR AEREO</p>	<p>Sistema que permita la gestión y registro de procesos de fiscalización continua del sector AEREO (servicios en tierra, facilidades, reclamaciones, cumplimiento de estándares) el registro en línea, de incidentes y eventos en aeropuertos.</p>	<p>Contribuir al acceso equitativo y universal de las y los bolivianos, a los servicios de transportes y servicio postal, en condiciones de calidad y protegiendo sus derechos. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Fácil de Usar Innovador Colaborativo Transformacional</p>	<p>0%</p>	<p>60%</p>	<p>40%</p>	<p>0%</p>	<p>1) DIRECCION DE TRANSPORTES Y SERVICIO POSTAL 2) TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (TI)</p>	<p>Análisis y Diseño Desarrollo, Pruebas de aceptación Gestión de Adecuación Normativa Implementación</p>	<p>Informes de Avance Herramienta implementada</p>	<p>GOBIERNO - CIUDADANO - EMPRESA - GOBIERNO</p>
<p>GOBIERNO EFICIENTE</p>	<p>Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.</p>	<p>SISTEMA PARA LA FISCALIZACION CONTINUA SECTOR TERRESTRE</p>	<p>Sistema que permita la gestión y registro de procesos de fiscalización continua del sector TERRESTRE (servicios en TERMINALES, manifiesto de salidas, facilidades, reclamaciones, cumplimiento de estándares) el registro en línea, de incidentes y eventos en terminales terrestres.</p>	<p>Contribuir al acceso equitativo y universal de las y los bolivianos, a los servicios de transportes y servicio postal, en condiciones de calidad y protegiendo sus derechos. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Fácil de Usar Innovador Colaborativo Transformacional</p>	<p>0%</p>	<p>40%</p>	<p>40%</p>	<p>20%</p>	<p>1) DIRECCION DE TRANSPORTES Y SERVICIO POSTAL 2) TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (TI)</p>	<p>Análisis y Diseño Desarrollo, Pruebas de aceptación Gestión de Adecuación Normativa Implementación</p>	<p>Informes de Avance Herramienta implementada</p>	<p>GOBIERNO - CIUDADANO - EMPRESA - GOBIERNO</p>



GOBIERNO EFICIENTE	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.	SISTEMA PARA LA FISCALIZACIÓN CONTINUA DEL SECTOR FERROVIARIO	Sistema que permita la gestión y registro de procesos de fiscalización continua del sector FERROVIARIO y el registro en línea, de incidentes y eventos en terminales ferroviarias.	Contribuir al acceso equitativo y universal de las y los bolivianos, a los servicios de transporte postal, en condiciones de calidad y protegiendo sus derechos. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Fácil de Usar Innovador Colaborativo Transformacional	0%	100%	0%	1) DIRECCION DE TRANSPORTES Y SERVICIO POSTAL 2) TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (TI)	Análisis y Diseño Desarrollo, Pruebas de aceptación Gestión de Adecuación Normativa Implementación	Informes de Avance Herramienta implementada	GOBIERNO - CIUDADANO - EMPRESA - GOBIERNO
GOBIERNO EFICIENTE	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.	SISTEMA PARA EL CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PROCESOS JUDICIALES	Sistema que permita la gestión, control y seguimiento de Información de Procesos Judiciales, estado, reincidencias, sanciones, notificaciones y otros que satisfagan los procesos de la Dirección Jurídica	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Fácil de Usar Innovador Colaborativo Transformacional	0%	50%	50%	1) DIRECCION JURIDICA 2) TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (TI)	Análisis y Diseño Desarrollo, Pruebas de aceptación Gestión de Adecuación Normativa Implementación	Informes de Avance Herramienta implementada	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO EFICIENTE	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.	NOTIFICACIONES ELECTRONICAS	Sistema que permita la emisión, seguimiento y control de notificaciones electrónicas a operadores de los diferentes sectores, y permita a la ATT interactuar con terceros de forma rápida precautelando la seguridad y privacidad.	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Fácil de Usar Innovador Colaborativo Transformacional	10%	20%	70%	1) TECNOLOGÍA INFORMÁTICA (TI)	Análisis y Diseño Desarrollo, Pruebas de aceptación Gestión de Adecuación Normativa Implementación	Informes de Avance Herramienta implementada	GOBIERNO - CIUDADANO - EMPRESA - GOBIERNO



GOBIERNO EFICIENTE	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.	SISTEMA DE INTIMACIONES	Sistema que permita la gestión de Intimación Directa por uso Indebido del Espectro para la Dirección de Fiscalización	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Fácil de Usar Innovador Colaborativo Transformacional	20%	80%	0%	0%	0%	1) DIRECCION DE FISCALIZACION Y CONTROL 2) TECNOLOGIA INFORMÁTICA (TI)	Análisis y Diseño Desarrollo, Pruebas de aceptación Gestión de Adecuación Normativa Implementación	Informes de Avance Herramienta implementada	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC, la cultura, el clima, la imagen, la transparencia y el control institucional.	DISEÑAR UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Planificación del mejoramiento de la Infraestructura (hardware, software, redes, conectividad)	Mejorar la gestión interna mediante el desarrollo de las TIC. Objetivos específicos de Gob-E en la ATT: Disponible Precautelar la privacidad confidencialidad y Optimo en costos y beneficios	0%	100%	0%	0%	0%	1) TECNOLOGÍA INFORMÁTICA 2) TIC'S 3) DIRECCION DE TELECOMUNICACIONES 3) PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Desarrollar estrategias para las mejoras en Infraestructura Elaboración del Documento Propuesta Programación de Recursos Presupuestarios	Registros Documentos	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	Contribuir al acceso, calidad, seguridad y avance tecnológico de las telecomunicaciones y a la administración eficiente del espectro como recurso natural.	GESTION Y MONITOREO DEL ESPECTRO	Adquirir, a través de una contratación tipo llave en mano, el Diseño, Adquisición, Implementación y Puesta en Marcha de un Sistema de Gestión y Comprobación Técnica del Espectro de Radioeléctrico; con conformidad y recomendaciones nacionales internacionales, ejerciendo el control Soberano de la administración, registro	Contribuir al acceso, calidad, seguridad y avance tecnológico de las telecomunicaciones y a la administración eficiente del espectro como recurso natural.					100%	1) UNIDAD DE IMPLEMENTACION DEL PROYECTO DE GESTION Y MONITOREO DEL ESPECTRO	Publicación del DBC en el SICOES Inspección previa Consultas Escritas Reunión informativa y de aclaración Aprobación del DBC con enmiendas si hubieran Presentación y Apertura de	Registros Documentos Contratos Informes	GOBIERNO - GOBIERNO



		<p>y fiscalización efectiva de las frecuencias del espectro radioeléctrico utilizadas en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia y además, trate a nivel informático todos los procesos importantes para el desarrollo de la función de la institución y el ejercicio de su responsabilidad.</p>				<p>Propuestas Adjudicación o Declaratoria Desierta Notificación de la adjudicación o declaratoria desierta Presentación de documentos para suscripción de contrato Suscripción de contrato</p>
--	--	--	--	--	--	--



5. Seguimiento y Evaluación

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

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 realizará periódicamente una evaluación de los resultados, apoyados en Informes de Avance, implementaciones, informes de conformidad y otros.

6. Conclusiones.

Considerando como avanza la tendencia de la implementación del Gobierno Electrónico a nivel mundial y el camino hasta aquí recorrido, este proceso de transformación social es de gran envergadura.

El Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, constituye un instrumento de gestión necesario para orientar el desarrollo de actividades y proyectos para la implementación de Gobierno Electrónico, debido al creciente proceso de globalización y desarrollo de la sociedad de la información, lo cual implica la adaptación del estado a los constantes cambios en el proceso de modernización de la Gestión Pública.

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

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

El área de Tecnología Informática es la encargada de diseñar, desarrollar, implantar, monitorear y retroalimentar las Estrategias de Gobierno Electrónico, deberá efectuar la revisión de la infraestructura tecnológica, para asegurar la disponibilidad y funcionalidad de la misma.

La Firma Digital, el Internet, y las Tic's, son elementos estratégicos, que permitirán lograr la simplificación de trámites y la mejora de la Gestión Pública de la ATT como parte del aparato estatal; por lo que es necesario actualizar y/o elaborar documentos de gestión y normativa que contribuya al logro del plan propuesto.



Para lograr el éxito en la implementación del Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la ATT, será necesario el apoyo de la alta dirección, la participación de todos los servidores públicos, la disponibilidad presupuestaria y de recursos, pero sobre todo la voluntad transformacional que pretende una institución del futuro posicionada como Líder del Sistema Nacional de Regulación por la excelencia de nuestros servicios en beneficio de la sociedad boliviana.

