

**Plan Institucional de Gobierno Electrónico**

**SERVICIO PLURINACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA**



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA  
**MINISTERIO DE JUSTICIA**

 Y   
**TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL**

**SERVICIO PLURINACIONAL DE DEFENSA PÚBLICA**

## 1. Antecedentes

Estado Plurinacional de Bolivia en los últimos años apostó por el fortalecimiento y modernización tecnológica del país, la desburocratización de las entidades, la calidad de atención a la ciudadanía y la optimización del trabajo del aparato estatal, para lograr estos objetivos se tomó como uno de los componentes la implementación de Gobierno Electrónico en todas las entidades estatales.

Según la AGETIC (Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y comunicación) en el Documento Bolivia Digital 2025 define en el Artículo 17 del capítulo I del Gobierno Electrónico los siguientes objetivos.

- 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. 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.

Así mismo en Artículo 18 del capítulo I de Gobierno Electrónico indica los lineamientos mínimos a considerar para la implementación del Plan.

- a. Posibilitar a la población en general el derecho a acceder, participar y relacionarse de manera eficiente y transparente con las entidades públicas por medios electrónicos, asegurando credibilidad y confianza en el gobierno en línea;
- b. Fortalecer la protección de la información, contenidos y aplicaciones digitales de la población en general, que acceda a la prestación de los servicios en línea;
- c. Establecer las condiciones tecnológicas adecuadas para que la población en general pueda acceder y comunicarse con las entidades públicas y hacer uso de los servicios proporcionados por las mismas, en condiciones de igualdad, indistintamente del hardware o software utilizado, la infraestructura de red, el idioma y la localización geográfica; DECRETO SUPREMO N° 1793 | 105
- d. Proponer mecanismos para lograr eficiencia en el uso de los recursos tecnológicos de las entidades públicas, además de la interoperabilidad de los sistemas de

- información y de servicios gubernamentales desarrollados por cada una de ellas, a través de la aplicación y uso de estándares abiertos;
- e. Promover mecanismos de colaboración para generar la integración entre las diferentes entidades públicas que posibiliten ampliar y mejorar el desarrollo conjunto de soluciones y servicios de gobierno en línea, permitiendo una gestión efectiva y de vocación de servicio al público;
  - f. Promover la capacitación y formación de los recursos humanos de manera de contribuir al uso y aprovechamiento de los diferentes sistemas y aplicaciones de gobierno electrónico a fin de lograr su eficiencia;
  - g. Promover el acceso a la información pública a través de sistemas informáticos que permitan a la ciudadanía, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos ejercer los derechos a la participación y control social establecidos en la Constitución Política del Estado y la Ley N° 341;
  - h. Fortalecer los mecanismos de participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos en la elaboración de las políticas públicas, mediante el uso del TIC.

Es en este entendido que, la implementación de Gobierno electrónico se encuentra fuertemente fundamentada en tres pilares de la Agenda Patriótica 2025:

- El segundo pilar: Que establece la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía, siendo las telecomunicaciones parte de estos servicios que deberán ser de acceso universal y estar a disposición de toda la población.
- El cuarto pilar: Soberanía Científica y Tecnológica con identidad propia, se pretende alcanzar este pilar mediante la implementación de software libre y estándares abiertos, así como mediante investigación, innovación y desarrollo tecnológico
- El onceavo pilar: Que busca alcanzar la soberanía y transparencia en la gestión pública bajo los principios del no robar, no mentir y no ser flojo al alcanzar transparencia y eficiencia en la gestión del bien común y la incorporación de mecanismos que permitan o mejoren procesos de participación y control social.

El presente documento contiene el Plan Institucional de Gobierno Electrónico del Servicio Plurinacional de Defensa Pública que pretende alcanzar los objetivos de la agenda patriótica y el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 — 2025 elaborado por la AGETIC.

## 2. Marco Normativo

La implementación del Plan de Gobierno Electrónico tiene el siguiente marco normativo:

El Parágrafo I del Artículo 75 de la Ley No. 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, de 8 de agosto de 2011, establece que el nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población. El Artículo 77 de la misma norma establece la obligatoriedad para las entidades públicas de priorizar y promover el uso de software libre y estándares abiertos.

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. Transparencia la gestión pública y el apropiado manejo de los recursos públicos del Estado. Garantiza y promueve la Participación y Control Social en la — visión y calidad de los servicios públicos.

La Ley N° 650, Agenda Patriótica, de 19 de enero de 2015 establece trece (13) pilares, de los cuales los pilares segundo, cuarto y décimo primero se encuentran relacionados con soberanía tecnológica, transparencia y servicios públicos.

La Ley N° 070 de 20 de diciembre de 2010 considera para todos los niveles fortalecer la formación en ciencia y tecnología del Sistema Educativo Plurinacional.

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 de 13 de noviembre de 2013 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 1 y II del Artículo 17 de la misma norma legal, se establecen como objetivos del Gobierno Electrónico: I. Modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos del gobierno, mediante el uso de las TIC y otras herramientas. II. Generar mecanismos tecnológicos de participación y control social por parte de los ciudadanos, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos.

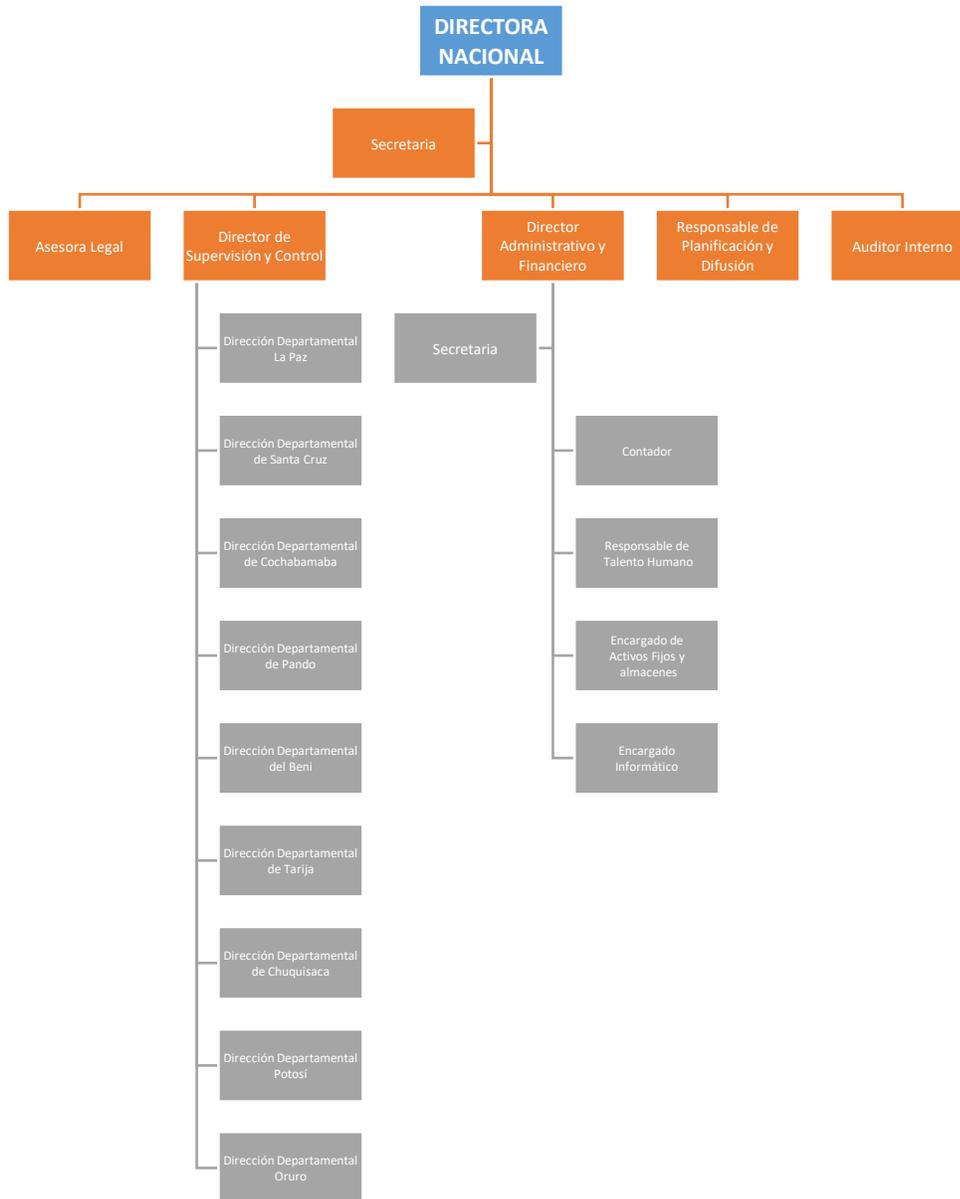
El Decreto Supremo N° 27330 de 31 de enero de 2004, declara como prioridad nacional e interés público la Simplificación de Trámites, con la finalidad de agilizar, optimizar tiempos y reducir costos de los mismos.

El Decreto Supremo N° 28168, de 17 de mayo de 2005 que garantiza el derecho a la información, como derecho fundamental de toda persona y la transparencia en la gestión al poder ejecutivo.

Decreto Supremo N°3251 de 12 de julio de 2017 en su disposición transitoria primera parágrafo segundo establece que "Las entidades públicas, en un plazo máximo de doce (12) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, enviarán a la AGETIC el Plan Institucional de Gobierno Electrónico, aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante Resolución expresa, para su validación, seguimiento de su implementación y publicación en su página web".

### **3. Situación Actual del Servicio Plurinacional de Defensa Pública (SEPDEP)**

El SEPDEP cuenta con la siguiente estructura:



Conforme establece el Artículo 18 de la Ley N°463, la organización del Servicio Plurinacional de Defensa Pública es la siguiente:

1. Directora o Director Nacional.
2. Directora o Director de Supervisión y Control.
3. Directora o Director Departamental.
4. Defensora o Defensor Público.

5. Defensora o Defensor Auxiliar.
6. Personal de apoyo psico-social.
7. Personal administrativo.

En la estructura con la que fue creado el Servicio Plurinacional de Defensa Pública, se identifican dos áreas que están a cargo del Director o Directora Nacional, el Área Operacional y el Área Administrativa,

- **Área Operacional:** Compuesta por el Director Departamental, equipo de Abogados (Defensores Públicos/Defensores Auxiliares), Personal de apoyo psico-social (Profesional Psicólogo/Trabajador Social).
- **Área Administrativa:** Compuesta por un Asesor Legal, Auditor Interno, Responsable de Planificación y Difusión, y un Director Administrativo Financiero a cuyo cargo tiene a los Responsables de Activos Fijos y Almacenes, Recursos Humanos y Sistemas, así como al Contador y personal de apoyo Administrativo.

#### 4. Objetivo General

El Plan Institucional de Gobierno Electrónico del Servicio Plurinacional de Defensa Pública tiene como objetivo general:

- Implementar mecanismos y herramientas tecnológicas de Gobierno Electrónico que optimicen el funcionamiento de esta Cartera de Estado, permitan la interacción e interoperabilidad eficiente con otras entidades e instancias del estado, mejoren la atención a la ciudadanía, fomenten la transparencia institucional y generen mecanismos que permitan un mejor control social.

#### 5. Objetivo Especifico

Los objetivos específicos que se pretenden alcanzar corresponden a:

- Desburocratizar los procedimientos realizados al interior del Servicio Plurinacional de Defensa Pública mediante la reingeniería de procesos y la implementación de Tecnologías de Información y Comunicación.

- Mejorar la infraestructura de tecnologías de información y comunicación del Servicio Plurinacional de Defensa Pública así como su uso y aplicación al interior de esta Cartera de Estado.
- Realizar mecanismos que permitan compartir mediante TIC información con otras entidades del estado y la población.
- Efectuar mecanismos que permitan una activa participación y control social por parte de la ciudadanía Boliviana en relación a las actividades de esta descentralizada del Ministerio de Justicia Y transparencia Institucional.

## **6. Alcance**

El presente Plan Institucional de Gobierno Electrónico se aplicará al interior del Servicio Plurinacional de Defensa Pública y sus oficinas establecidas en los 9 departamentos de Bolivia.

El presente plan busca trabajar en una primera etapa de implementación de Gobierno Electrónico al Interior del Servicio Plurinacional de Defensa Pública, motivo por el cual se dará mayor relevancia a procesos que impliquen atención ciudadana.

## **7. Plan Institucional de Gobierno Electrónico**

El Servicio Plurinacional de Defensa Pública en el proceso de implementación de Gobierno Electrónico buscará cumplir metas que se encuentren enmarcadas dentro de las líneas estratégicas establecidas en el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico que fue elaborado por la AGETIC.

A continuación se describen las metas que se pretenden alcanzar al interior del Servicio Plurinacional de Defensa Pública mediante la implementación de Mecanismos de Gobierno Electrónico según el punto 2.3 Ámbitos de acción

### **a. Gobierno Soberano**

Se debe buscar la implementación de tecnologías de información y comunicación mediante un modelo de gestión que permita al Estado Boliviano tener total conocimiento y control. Para lograr esto se debe implementar una adecuada infraestructura tecnológica, utilizar software libre, plataformas igualmente libres y constantes capacitaciones.

## I. Infraestructura y conectividad

### Conexión del SEPDEP a la red estatal

El Servicio Plurinacional de Defensa Pública trabajará en el fortalecimiento de su infraestructura tecnológica, comunicaciones y servicios informáticos durante el proceso de implementación de Gobierno Electrónico, buscando cumplir las siguientes metas:

La AGETIC tiene como objetivo contar una infraestructura soberana de red y centro de datos, la red estatal se integrará con otras redes, en particular mediante la conexión al Punto de Intercambio de Tráfico – PIT con el fin de fomentar el tráfico local, mejorando los aspectos de latencia, capacidad y costos.

El Servicio Plurinacional de Defensa Pública cuenta con un Centros de Datos en los cuales se almacenan diferentes sistemas de información y servicios que son utilizadas por los funcionarios de la entidad.

Considerando que se genera información de relevancia y de interés de otras entidades, se pretende que la conexión a la red estatal de datos no sirva únicamente como mecanismo para obtener información, sino que también se pueda publicar información que sea de interés para otras entidades del estado.

**Objetivo:** Conexión del centro de datos del SEPDEP a la red estatal gestionada por la AGETIC.

**Indicador:** Cantidad de sistemas interconectados.

### Fortalecimiento de la Infraestructura del SEPDEP

El SEPDEP cuenta con varios sistemas de información que son utilizados por los funcionarios de la entidad, mismas que requieren de una infraestructura física y de telecomunicaciones adecuados para su funcionamiento.

Mediante la implementación de este plan se pretende además brindar servicios a otras entidades y a la ciudadanía, que permitan cumplir la desburocratización de trámites, la interoperabilidad, la participación y el control social.

Para efectuar lo previamente mencionado el SEPDEP trabajará en el fortalecimiento de su infraestructura a objeto de contar con equipamiento adecuado que permita el funcionamiento de todos los sistemas y servicios requeridos.

La tarea de fortalecimiento de infraestructura es un trabajo recurrente que no se aplicará únicamente en un periodo de tiempo preestablecido, si no que por el contrario se realizará de manera constante y anual, debiéndose implementar en cada gestión mejoras en la infraestructura según las necesidades y capacidades institucionales.

Para ello por un lado se pretende realizar anualmente al menos dos mejoras y/o actualizaciones de infraestructura, equipamiento y/o seguridad en los Centros de Datos del SEPDEP.

**Objetivo:** Centro de Datos constantemente mejorados y/o actualizados para el adecuado funcionamiento de los sistemas de información y servicios.

**Indicador:** Cantidad de mejoras y/o actualizaciones realizadas en los Data Centers anualmente.

Es fuertemente importante efectuar mejoras en la infraestructura tecnológica de las oficinas del SEPDEP y no solo en los Centros de Datos, debido a que el uso de herramientas tecnológicas en el proceso de implementación de Gobierno Electrónico requiere funcionar sobre una plataforma adecuada que permite explotar de la mejor manera las nuevas herramientas que se pondrán a disposición del personal, motivo por el cual como segundo punto de fortalecimiento tecnológico del SEPDEP se trabajará en una constante actualización y mejora de las oficinas, buscando dotar al personal del equipamiento adecuado para el desempeño de sus labores.

En el marco de esta meta se trabajará en efectuar mejoras y/o actualizaciones de infraestructura de red, servicios de telecomunicación y/o equipamiento en al menos una oficina anualmente.

**Objetivo:** Infraestructura Tecnológica de las oficinas del SEPDEP constantemente mejoradas y/o actualizadas.

**Indicador:** Cantidad de oficinas con mejoras y/o actualizaciones implementadas anualmente.

## II. Interoperabilidad

La implementación de servicios de interoperabilidad para la conectividad de los sistemas de información y la transferencia de información interna y externa será utilizada para mejorar el funcionamiento de los procedimientos institucionales.

Un aspecto de vital importancia para el adecuado funcionamiento del aparato estatal corresponde al intercambio eficiente y oportuno de información entre diversas instancias del estado, motivo por el cual trabajar con servicios de interoperabilidad es una manera adecuada de lograr ese objetivo.

El Servicio Plurinacional de Defensa Pública lleva adelante tareas relacionadas con los privados de libertad y su defensa jurídica gratuita en los 9 departamentos de Bolivia, este genera información que requiere ser consultada en línea por otras entidades mediante servicios de interoperabilidad es

en estos casos en los que se deben implementar mejoras en los procedimientos y sistemas para la implementación de servicios de interoperabilidad.

**Objetivo:** Implementar servicios de interoperabilidad

**Indicador:** Cantidad de módulos del sistema SISEC con interoperabilidad

### III. Ciudadanía Digital

La siguiente línea estratégica será implementada mecanismos ofrecidos por la AGETIC.

**Objetivo:** Implementar mecanismos de ciudadanía digital en el SEPDEP

**Indicador:** Numero de sistemas implementados.

### IV. Seguridad Informática y de la Información.

La siguiente línea estratégica será implementada con el plan Institucional de la Seguridad de la Información (PISI) elaborado por el Servicio Plurinacional de Defensa Pública.

**Objetivo:** Elaborar y aprobar el Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI)

**Indicador:** Plan institucional de seguridad de la información aprobado

## b. Gobierno Eficiente

Es de vital importancia que el aparato estatal trabaje al servicio de la ciudadanía, con procedimientos eficientes y reduciendo la burocracia en su funcionamiento, es por ello que se debe trabajar en un cambio de lógica y técnica gubernamental que se enfoque en la desburocratización de procesos, la implementación de TIC en el funcionamiento de las entidades y una orientación dirigida a la población.

### I. Simplificación de trámites

Para el proceso de implementación de Gobierno Electrónico será la simplificación de trámites mediante la reingeniería de procesos y la implementación de herramientas de tecnologías de información y comunicación.

**Objetivo:** Publicar en el Portal de Trámites del Estado información de todos los trámites relacionados con la población que se llevan al interior del SEPDEP.

**Indicador:** Cantidad de trámites con información publicada en el portal de trámites del estado  
Cantidad de trámites que involucran a la población.

## II. Gestión Pública

El Servicio Plurinacional de Defensa Pública aportará a la gestión pública mediante la utilización y registro de información de Gestión Pública en:

el Sistema de Gestión Pública (SIGEP), la Plataforma Integrada de Planificación (PIP-SPIE) y la Plataforma de Información del Sistema de Planificación Integral del Estado (INFO-SPIE).

**Objetivo:** Utilizar las plataformas de planificación y gestión pública SIGEP, SPIP-SPIE e INFOSPIE

**Indicador:** Cantidad de plataformas utilizadas de planificación y gestión pública en uso.

## III. Asesoramiento y capacitación técnica

El Servicio Plurinacional de Defensa Pública no gestionara procesos para el desarrollo de capacitación y asesoramiento técnico y legal a los servidores públicos

## IV. Comercio y pagos electrónicos

El Servicio Plurinacional de Defensa Pública no gestionara procesos para la implementación de pago de cualquier tipo servicio puesto que se brinda un asistencia jurídica gratuito a la población..