

## **INFORME DE GESTIÓN**

### **AGENCIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - AGETIC**

La Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación (AGETIC) es una institución pública descentralizada de derecho público, bajo tuición del Ministerio de la Presidencia, creada mediante Decreto Supremo N° 2514 el 9 de septiembre de 2015.

La Misión de la AGETIC es “liderar el proceso de desarrollo e implementación de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación para la transformación de la gestión pública y aportar a la construcción de la soberanía científica y tecnológica del Estado Plurinacional de Bolivia” y sus funciones se detallan en el Art.7 del Decreto de su creación.

El aporte de la AGETIC en el desarrollo y logro de las metas nacionales para alcanzar la soberanía científica y tecnológica y una gestión pública eficiente y transparente, se enmarca en dos líneas centrales de acción, la primera es generar capacidades y procesos de innovación y desarrollo tecnológico al interior de las entidades del Estado Plurinacional, como de coordinar acciones con las entidades relacionadas con la ciencia y tecnología para promover estas mismas dinámicas en la sociedad civil y la segunda propone el uso de las TIC en las entidades públicas para hacer más eficiente, transparente y participativa la gestión de los bienes públicos.

El presente informe consolida de forma muy resumida, el estado de situación de la entidad en un primer momento, de la gestión 2019 hasta noviembre de ese año. Durante este periodo, la AGETIC desarrolló sus funciones en el marco de la denominada Agenda Patriótica 2025 y bajo el enfoque de gestión trazado por el Ministerio de la Presidencia como cabeza de sector.

En un segundo punto se realiza un breve análisis de la situación institucional en la que se encontró la AGETIC luego del cambio de autoridades, producto de un necesario “cambio de timón” para reconducirla a su rol técnico, sin la interferencia política partidaria de la fue objeto en gestiones pasadas. Resaltan en ese punto las acciones legales iniciadas a fin de recuperar la imagen institucional y transparentar ante la opinión pública y al Estado boliviano, las acciones que no se enmarcaron en la normativa y sobre las cuales, se viene realizando un permanente seguimiento para dar con la verdad histórica y material de los hechos.

Un tercer componente de este informe tiene que ver con la relación de logros alcanzados desde noviembre de 2019 a la fecha, en un contexto marcado inicialmente por el desafío de mostrar una nueva cara institucional, retomar las funciones técnicas y dar continuidad también a aquellas iniciativas positivas, pues se partió siempre del análisis objetivo para la toma de decisiones en la nueva gestión. Ese impulso inicial se vio confrontado a los pocos meses con un desafío nunca antes vivido por nuestro país desde su fundación, como es y sigue siendo la emergencia sanitaria producto del ingreso del COVID- 19. Esta situación nos obligó a dar respuestas ágiles y efectivas a las urgentes necesidades demandadas por nuestro gobierno y sus instituciones, producto de ello, gracias a un importante esfuerzo y compromiso de nuestro personal, se formó parte del equipo a la cabeza del Ministerio de la Presidencia, en la “Sala situacional”, en la que luego de un rápido diagnóstico de nuestras condiciones como país para afrontar la emergencia, se constató que había que empezar prácticamente de cero. Una de las primeras y urgentes tareas fue sentar las bases de un sistema epidemiológico, proyecto en el que seguimos trabajando estrechamente con el Ministerio de Salud y que permitió apoyar la toma de decisiones respecto a medidas importantes para contener la enfermedad y proteger a nuestra población.

Otro proyecto que demandó también una atención prioritaria en plazos mínimos, fue el que permitió gestionar la obtención de permisos de circulación durante la

cuarentena rígida. En ese contexto, contribuimos también al desarrollo de una base de datos para el cobro de los diferentes bonos para aliviar la situación económica de las familias bolivianas.

Finalmente, en un cuarto acápite se enuncian los principales desafíos que se ha trazado la AGETIC para la siguiente gestión, siendo nuestro principal objetivo, poner las cosas en orden al interior de la institución y dejar las bases para proseguir con proyectos que impacten en la ciudadanía.

## **1. ESTADO SITUACIONAL DE ENERO 2019 A NOVIEMBRE 2019**

En este punto, se exponen de forma resumida, los principales resultados agrupados según las áreas de trabajo de la institución:

### **DESARROLLO INFORMÁTICO**

- Generación de proyectos de simplificación de trámites y gobierno electrónico, entre los que se destaca: Plataforma Segundo Aguinaldo “Esfuerzo por Bolivia”, Sistema Censo Carcelario, Empresa Digital BPM (Piloto), Bolivia a tu servicio, Sistemas de Seguimiento de Proyectos FDI, Sistema Eustaquio Moto Mendez.
- Ampliación de funcionalidades al sistema del Ministerio de Trabajo - Oficina virtual del Ministerio de Trabajo (OVT), Pro-Bolivia, Promueve, Sello Hecho en Bolivia, Ofician Virtual Minera Metalúrgica (fase 2), Notariado, Homonimia, Qmara y servicios de interoperabilidad.
- Desarrollo y continuidad de servicios digitales, entre los que se tiene: Ciudadanía Digital, Plataforma de Comunicaciones Electrónicas, Portal Único de Trámites, Registro de Orden Cronológico.
- Implementación, fortalecimiento y consolidación del Laboratorio de Innovación e Investigación tecnológica.
- Desarrollo de proyectos de investigación, donde se trabajó en las líneas de investigación, Ciudades Inteligentes, Edificios inteligentes, Comunicaciones Seguras, tecnología para la vida, propuesta de Prototipos y Registro de Orden Cronológico.
- Desarrollo de estudios y normativa vinculadas a las áreas económicas, social, político y tecnológico - Publicación: 1) Juventudes TIC - Estudio sobre las TIC en adolescentes y jóvenes de Bolivia; 2) Generación del libro “Diagnóstico de la información pública”.
- Desarrollo del Plan de Datos Abiertos Institucional y diseño de encuestas modelo para generación de indicadores respecto al conocimiento y cultura de datos abiertos, por parte de funcionarios públicos y de la ciudadanía en general.
- Desarrollo de la Agenda Digital, Inclusión Digital (“Chicas Waskiris”), trabajando en las líneas de investigación: Jóvenes y TIC: Juventudes TIC, Género y TIC: (“Chicas Waskiris”) violencia de género, Estado y TIC: SISIN y PIGE, Inclusión y educación: Características de uso y consumo TIC (profesores, directores, voluntarios), Tecnologías y redes sociales: Consumo en redes sociales.
- Gestión de datos gov.bo y publicación de datos abiertos en la página datos.gov.bo

### **GOBIERNO ELECTRÓNICO**

- Coordinación de las mesas de trabajo del Consejo de Tecnologías de la Información y Comunicación (CTIC - EPB), propuesta de 4 lineamientos: Lineamientos de Seguridad en Redes, Lineamientos para desarrollo de software, Lineamientos de Simplificación de trámites y servicios públicos y Lineamientos de datos abiertos.

- Generación de proyectos, acciones y estudios orientados al desarrollo de las TIC, entre los que resaltan el programa de inclusión digital (que incluye el piloto del proyecto “Chicas Waskiris”) y la construcción de la propuesta de Agenda Digital (3 etapas), gestión del portal Gob.bo, Ley de Startups y Empresas emergentes.
- Desarrollo y continuidad de servicios digitales, entre los que se tiene: Ciudadanía Digital, Plataforma de Comunicaciones Electrónicas, Portal Único de Trámites, Registro de Orden Cronológico realizados en coordinación con la UIID entre otros.

## **SEGURIDAD INFORMÁTICA**

- Prevención mediante actividades de capacitación a entidades públicas, además de la generación de Planes Institucionales de Seguridad Informática, destacando el Segundo Congreso Internacional de Seguridad Informática y eventos de seguridad de la información en Bolivia.
- 37 Evaluaciones de Seguridad a Entidades públicas y 35 seguimientos de Evaluaciones de Seguridad a entidades públicas, 860 incidentes atendidos reportados por Entidades Públicas.
- Se realizó la propuesta de Políticas públicas y Estándares sobre TIC generados en coordinación con las entidades públicas que conforman las mesas del CTIC “Lineamientos y Buenas practicas para la Implementación de Seguridad en Redes”.
- Se desarrollaron dos herramientas de detección de fallos de seguridad para la prevención de incidentes en entidades públicas.
- Seguimiento y/o apoyo a la implementación del Plan de Institucional de Seguridad de la Información a se realizo el seguimiento a 74 entidades y se revisaron 29 Planes Institucionales de seguridad de la Información.

## **SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

- Instalación de sistemas desarrollados de simplificación, gobierno electrónico y sistemas internos dentro de la nube privada de OPENSTACK propia de la AGETIC.
- Mantenimiento y Soporte técnico a la infraestructura y sistemas de la AGETIC.
- Mantenimiento y gestión del proyecto de la Red Estatal de Fibra Óptica.
- Sistemas y servicios de Gobierno Electrónico instalados, administrados y puesta en producción.

## **2. EVOLUCIÓN DEL SECTOR AL PRIMER SEMESTRE DE 2020**

Luego de los sucesos ocurridos en octubre, producto de los cuales se constituyó constitucionalmente un gobierno de transición, la AGETIC asumió también un cambio en la dirección. Un rápido diagnóstico permitió mostrar una institución muy desordenada y descuidada en su gestión, con importantes áreas técnicas en acefalía de varios meses, proyectos inconclusos, quejas de diferentes instituciones respecto al mal funcionamiento de los proyectos desarrollados por nuestro personal y referencias a que muchos de ellos habían sido impuestos y no generados precisamente por un adecuado y necesario relevamiento de sus necesidades. Muchos de esos proyectos no fueron planificados y tampoco se contaba con documentación de respaldo sobre su ejecución, por lo que de forma inmediata, se reorientó el enfoque de éstas áreas para cuidar la calidad y la experiencia de uso de las aplicaciones y productos desarrollados por la AGETIC, pensando en el usuario final. Producto de ello también se tiene en curso una propuesta de modificación de nuestra estructura organizacional, que esperamos sea consolidada en un corto plazo para afianzar estos necesarios cambios.

Otra situación que llamó la atención fue la existencia de áreas técnicas con personal con un perfil muy ajeno a las funciones de las mismas, es así que luego de indagar respecto a las tareas y resultados entregados por dichas áreas, se tomó la determinación de retomar sus funciones técnicas, por lo que en la actualidad, se ha renovado prácticamente a todo el personal en varias instancias sustantivas y en otras claves para darle una nueva imagen a la entidad, como los equipos a cargo de las actividades comunicacionales, ahora sí, enfocados en promocionar y socializar el trabajo institucional.

Se pudo constatar también que las labores de una parte del personal estuvieron por fuera del marco normativo y en función de estos hallazgos, es que una de las primeras actuaciones de la nueva Dirección, tuvo que ver con la gestión de dos procesos legales tramitados por la AGETIC en la vía jurisdiccional acerca de dos casos de connotación nacional, denominados “Guerreros Digitales” y “Fraude Electoral”. Respecto al primero, caso (Fiscalía LPZ 1916338), fue iniciado a raíz de la investigación efectuada por la División de Cibercrimen de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC), presumiendo que desde las oficinas de la AGETIC y de los equipos pertenecientes a la Entidad se estarían emitiendo mensajes en las redes sociales en contra del Gobierno de Transición y del orden legalmente establecido. La acción penal fue iniciada de oficio por el Ministerio Público por sedición, uso indebido de bienes y servicios del Estado y uso indebido de influencias, contra tres ex servidores públicos de la AGETIC: Orestes Sotomayor Vásquez, María Alejandra Salinas Quiroga y Natalia Antezana Bosques. A fines de junio se presentó un memorial de reiteración, por segunda vez, de la solicitud de peritaje y de devolución de los bienes secuestrados.

En el segundo caso signado como (Fiscalía LPZ 1914592), fue iniciado por la presunta comisión de delitos electorales en contra de los Ministros de la Corte Suprema Electoral. La AGETIC luego de solicitar que se la considere como víctima en dicho proceso, realizó la denuncia en contra de los ex servidores públicos Nicolás Laguna, Horacio López Justiniano, Natalia Antezana Bosques y María Alejandra Salinas Quiroga, por el delito de uso indebido de bienes y servicios del Estado, además de solicitar peritaje técnico de la información encriptada proporcionada del usuario “hlopez”. Los denunciados fueron legalmente notificados en sus domicilios registrados en SEGIP a objeto de presentarse a declarar ante el Ministerio Público el 01 de julio de 2020 y luego de no haberse presentado, se viene tramitando la notificación por edicto, luego de lo cual, de no presentarse nuevamente se procederá a la imputación formal y posterior mandamiento de aprehensión de los sindicados.

### **3. LOGROS ALCANZADOS DE NOVIEMBRE 2019 A AGOSTO 2020**

A continuación se presentan los principales logros institucionales alcanzados en el periodo mencionado, de acuerdo a las competencias y funciones de la AGETIC:

#### **DESARROLLO INFORMÁTICO**

- Revisiones de calidad e interoperabilidad de sistemas BOL110.
- Desarrollo web y app “Permisos de Circulación Vehicular”.
- Digitalización de Fichas Epidemiológicas sobre el COVID-19.
- Gestión de 10.000 becas bajo el Programa Coursera for Governments.
- Implementación de Laboratorios de Innovación e Investigación Tecnológica.
- Sistema DIRNOPLU (notariado) (\*)
- Implementación Sistema integral de vigilancia epidemiológica - Fase 1 con los 9 SEDES.
- Desarrollo e implementación de la Página Web y app Bolivia Segura.
- Desarrollo e implementación del formulario de autoevaluación COVID-19.
- Desarrollo base y validación del Sistema Integral de Vigilancia Epidemiológica (SIVE)- Módulo de Call Center- Módulo de Verificación- Módulo de Telesalud.

- Desarrollo e implementación de la Encuesta de Capacidad de Respuesta y Riesgo Municipal al COVID-19.
- Mejoras sistema Moto Méndez.
- Mejoras al Registro de orden cronológico e integridad para la preservación de los datos y documentos oficiales digitales del Estado Boliviano (Cadena de bloques - Blockchain) (\*)

## **GOBIERNO ELECTRÓNICO**

- Ejecución y cierre a nivel nacional del Programa de Inclusión Digital en Unidades Educativas.
- Se elaboró material educativo para el área de capacitación del Laboratorio de Investigación Tecnológica - ZonaTIC bajo el Proyecto "Chicas Waskiris".
- Lineamientos técnicos teletrabajo y lineamientos para la simplificación de trámites en el marco del Decreto Supremo N° 4218.
- Se realizó el lanzamiento de los cursos de servicios digitales, teletrabajo, simplificación de trámites en la plataforma digital.gob.bo (800 participantes en línea).
- Generación y publicación del libro "Juventudes TIC": Estudio sobre las TIC en adolescentes y jóvenes de Bolivia, obteniendo como resultado la generación del Libro "Juventudes TIC", en coordinación con el Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA).
- Plan de fortalecimiento del entorno de transformación digital (\*)
- Publicación de contrataciones públicas en formato abierto (\*)
- Revisiones de calidad e interoperabilidad de sistemas BOL110.
- Desarrollo web y app "Permisos de Circulación Vehicular".
- Digitalización de Fichas Epidemiológicas sobre el COVID-19.
- Gestión de 10.000 becas bajo el Programa Coursera for Governments.
- Implementación de Laboratorios de Innovación e Investigación Tecnológica.
- Sistema DIRNOPLU (notariado). (\*)
- Implementación Sistema integral de vigilancia epidemiológica - Fase 1 con los 9 SEDES.
- Desarrollo e implementación de la Página Web y app Bolivia Segura.
- Desarrollo e implementación del formulario de autoevaluación COVID-19.
- Desarrollo base y validación del Sistema Integral de Vigilancia Epidemiológica (SIVE)- Módulo de Call Center- Módulo de Verificación- Módulo de Telesalud.
- Desarrollo e implementación de la Encuesta de Capacidad de Respuesta y Riesgo Municipal al COVID-19.
- Mejoras sistema Moto Méndez.
- Mejoras al Registro de orden cronológico e integridad para la preservación de los datos y documentos oficiales digitales del Estado Boliviano (Cadena de bloques - Blockchain) (\*)Ventanilla única de trámites gob.bo (\*)
- Proyectos de norma elaborados, en protección de datos personales y acceso a la información pública. (\*)
- Generación del libro "Diagnóstico de la información pública".

## **SEGURIDAD INFORMÁTICA**

- Revisión Aplicación Basada en Web -apachiy.

- Aplicación de escritorio - Certificado por Software.
- Análisis de Correo Huawei – Ejército Nacional de Bolivia.
- Fondo de Desarrollo del Sistema Financiero y apoyo al sector Productivo.
- 1.733 reportes de incidentes informáticos registrados y atendidos.
- 3 evaluaciones de Seguridad a entidades públicas.
- 15 pruebas de seguridad a sistemas desarrollados por las entidades del sector público.
- 2 eventos de seguridad de la Información (Ciberseguridad en tiempos de COVID y Seguridad Digital en la educación en tiempos de COVID).
- Revisión y seguimiento a 8 planes institucionales de seguridad de la información.
- 3 mecanismos de detección y monitoreo de amenazas y vulnerabilidades para entidades del sector público.
- 1 lineamiento de redes.
- Al menos 2 propuestas de lineamientos técnicos de seguridad y estándares TIC.  
(\* )

### **SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

- Mantenimiento preventivo y correctivo de 97 puntos de conexión a la Red Estatal.
- 89 entidades públicas del nivel central del Estado conectadas a la red estatal de fibra óptica.
- Mantenimientos preventivos a nivel de software.
- 12 sistemas alojados en la Infraestructura Tecnológica de la AGETIC.
- 2 sistemas sobre la Ciudadanía Digital con mejoras en la infraestructura virtual.

### **GESTIÓN COMUNICACIONAL**

- Acciones estratégicas para cambiar la imagen institucional de una entidad de guerreros digitales a una entidad técnica que apoya y asesora tecnológicamente al Estado a partir de sus entidades públicas.
- Elaboración de un Plan de difusión para actividades de: teleeducación, teletrabajo, simplificación de trámites, ciudadanía digital y otros.
- Apoyo visual y comunicacional a actividades relacionadas con el COVID-19 al Ministerio de Comunicación y Salud.
- Apoyo técnico y comunicacional a actividades y plataformas educativas.
- Apoyo visual y comunicacional a actividades del Ministerio de Gobierno.
- Lanzamiento del Proyecto “Soy Única, Soy TIC”\* con el fin de reducir la brecha digital de género en niñas y adolescentes mujeres, a través de actividades para la formación de gestoras de tecnología a nivel nacional bajo la modalidad remota.

### **4. OBJETIVOS A FUTURO 2021**

La AGETIC debe retomar su rol técnico, en su norma de creación establece claramente que somos una institución de servicio que tiene entre sus atribuciones la implementación de políticas, planes y estrategias de Gobierno Electrónico y de Tecnologías de la Información y la Comunicación, para las entidades del Estado. Es así que desde diciembre

\* Actividades proyectadas para el 2020.

de 2019 se ha encarado un arduo trabajo para generar nuevos productos y también reorientar y dar continuidad a importantes proyectos en beneficio de la sociedad, como el Notariado, Empresa Digital, Ciudadanía Digital, Ventanilla Única para Exportaciones y el Doble Aguinaldo por citar los más importantes.

Para ello, el enfoque de la nueva gestión es trabajar más de cerca con las instituciones públicas, dejando de lado la imposición anterior, enfocarnos en “proyectos de impacto”, que incidan en la actividad concreta de los ciudadanos, pues si el usuario de a pie, para quien finalmente se trabaja a través de todas las iniciativas tecnológicas, no percibe una mejora en los servicios que utiliza, no habremos cumplido nuestro objetivo.

Varios de esos proyectos son de largo aliento, pero se pueden dejar las semillas, es el caso del Notariado, cuya proyección es que vaya implementándose escalonadamente, pero que ese avance sea permanente y genere así el apoyo ciudadano cuando constate que el servicio que le ofrecen le ayuda a satisfacer sus necesidades con menor tiempo y con el respaldo necesario.

Nuestro aporte a diversas iniciativas gubernamentales en la época de la pandemia, nos ha brindado elementos también para perfilar desafíos importantes, como sentar las bases para un verdadero y propio sistema unificado de salud, hecho a medida en razón de nuestras necesidades como país, su desarrollo llevará tiempo, es previsible, pero será uno de los mejores legados que se le pueda dejar a la población.