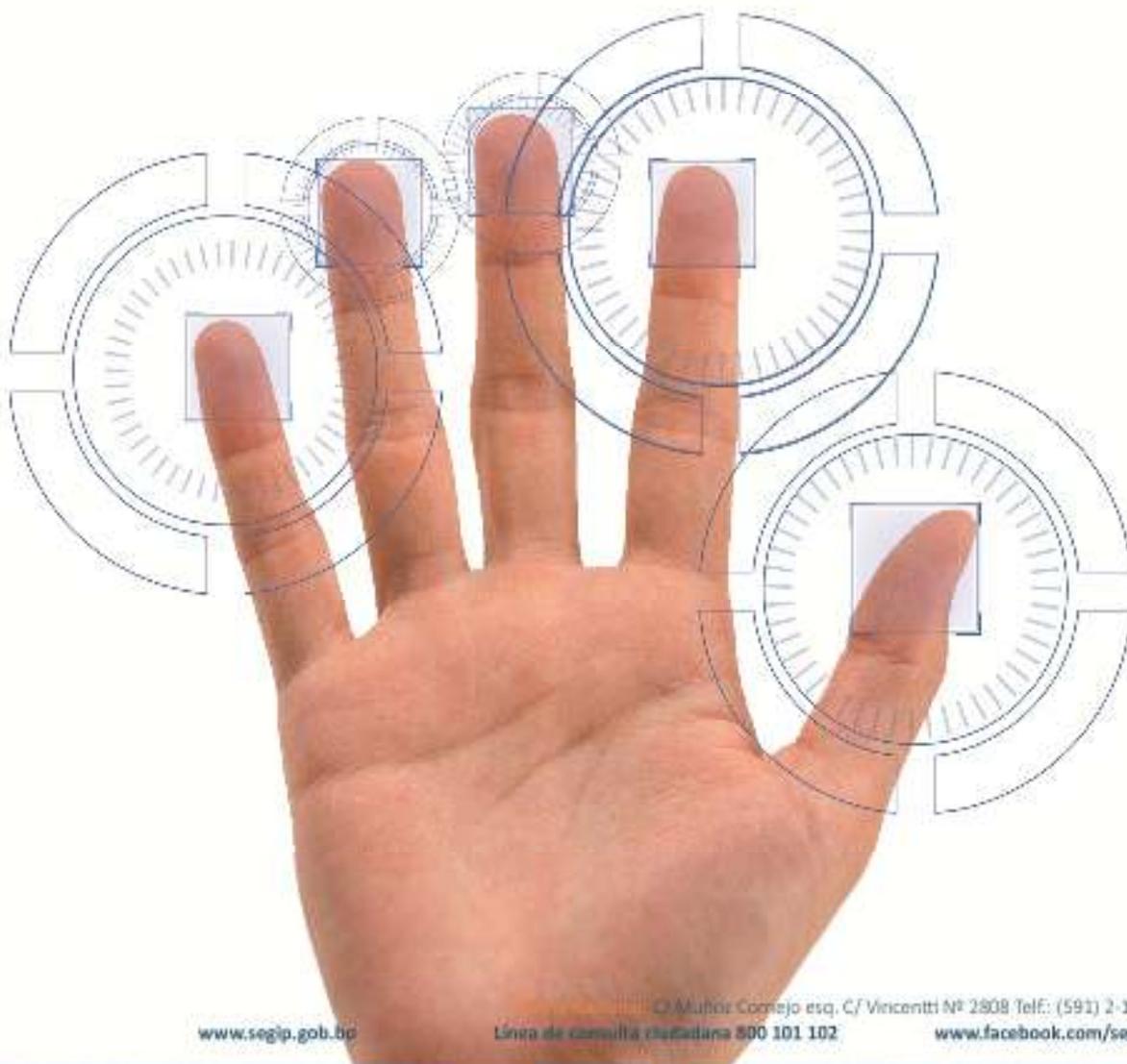




Servicio General de **Identificación** Personal

Plan Estratégico Institucional
"Ahora tengo **Identidad**"

REFORMULADO



INDICE

Contenido

| | |
|---|-----------|
| PRESENTACIÓN | 7 |
| 1. Introducción | 9 |
| 2. Enfoque político de la entidad | 9 |
| 3. Elaboración del Diagnóstico | 11 |
| 3.1. Análisis Interno | 11 |
| 3.1.1. Atribuciones, competencias y productos | 11 |
| 3.1.1.1. Atribuciones | 11 |
| 3.1.1.2. Competencias | 12 |
| 3.1.1.3. Servicios | 13 |
| 3.1.1.3.1. Otorgar Cédulas de Identidad | 13 |
| 3.1.1.3.2. Otorgar la Licencias para Conducir | 14 |
| 3.1.1.3.3. Saneamiento Documental | 14 |
| 3.1.1.3.4. Archivo y digitalización del archivo | 15 |
| 3.1.1.3.5. Sistema de Registro Único de Identificación - RUI | 15 |
| 3.1.1.3.6. Canales de información | 15 |
| 3.1.2. Principios y valores | 16 |
| 3.1.2.1. Principios | 16 |
| 3.1.2.2. Valores | 16 |
| 3.1.3. Evaluación del cumplimiento de sus atribuciones en el último quinquenio | 17 |
| 3.1.3.1. Producción de Cédulas de Identidad | 17 |
| 3.1.3.2. Producción de Cédulas de Identidad de Extranjeros | 18 |
| 3.1.3.3. Producción de Licencias para Conducir | 20 |
| 3.1.3.4. Brigadas Móviles | 21 |
| 3.1.3.5. Cedulación Gratuita | 21 |
| 3.1.3.6. Transparencia | 22 |
| 3.1.3.7. Convenios interinstitucionales | 22 |
| 3.1.3.8. Reconocimiento a los servicios otorgados por el SEGIP | 23 |
| 3.1.4. Estado de la situación actual | 23 |
| 3.1.4.1. Estructura Organizacional | 23 |
| 3.1.4.2. Procesos Operativos | 25 |
| 3.1.4.2.1. Proceso operativo de Emisión de Cédulas de Identidad | 25 |

| | | |
|------------|--|----|
| 3.1.4.2.2. | Proceso de emisión de Cédulas de Identidad de Extranjeros | 26 |
| 3.1.4.2.3. | Proceso de emisión de Licencias para Conducir | 28 |
| 3.1.4.3. | Recursos Humanos | 29 |
| 3.1.4.4. | Recursos Económicos y Financieros | 30 |
| 3.1.4.4.1. | Estado de Recursos y Gastos Corrientes de las gestiones 2011-2015 | 30 |
| 3.1.4.4.2. | Ejecución presupuestaria de recursos y gastos | 31 |
| 3.1.4.4.3. | Transferencias a la Policía Boliviana | 31 |
| 3.1.4.4.4. | Recaudación consolidada por Cédulas de Identidad y Licencias para Conducir..... | 32 |
| 3.1.4.4.5. | Fuentes de Financiamiento | 32 |
| 3.1.4.5. | Recursos físicos | 33 |
| 3.1.4.5.1. | Activos intangibles gestiones 2011- 2015 | 33 |
| 3.1.4.5.2. | Infraestructura | 33 |
| 3.1.4.5.3. | Equipamiento..... | 34 |
| 3.1.4.5.4. | Equipamiento Tecnológico | 34 |
| 3.1.4.5.5. | Equipamiento de Comunicación | 35 |
| 3.1.4.5.6. | Parque automotor..... | 35 |
| 3.1.5. | Capacidades y Falencias institucionales específicas | 36 |
| 3.1.5.1. | Capacidades institucionales..... | 36 |
| 3.1.5.2. | Falencias Institucionales | 36 |
| 3.1.6. | Análisis de los recursos financieros de la entidad y grado de sostenibilidad | 37 |
| 3.1.6.1. | FUENTE 20 Recursos Específicos | 37 |
| 3.1.6.2. | Proyección de Recaudaciones Gestión 2016. | 37 |
| 3.2. | Análisis Externo..... | 38 |
| 3.2.1. | Comparación de los documentos de identidad en la región..... | 38 |
| 3.2.2. | Análisis Político, Económico, Social y Tecnológico | 39 |
| 3.2.2.1. | Análisis Político | 39 |
| 3.2.2.2. | Análisis Económico | 39 |
| 3.2.2.3. | Análisis Social – Demográfico | 40 |
| 3.2.2.4. | Análisis Tecnológico | 40 |
| 3.2.3. | Oportunidades y Amenazas del SEGIP | 41 |
| 3.2.3.1. | Oportunidades: | 41 |
| 3.2.3.2. | Amenazas: | 41 |
| 4. | Objetivos y Estrategias Institucionales | 41 |



| | | |
|--------|---|----|
| 4.1. | Misión y Visión..... | 41 |
| 4.1.1. | Misión..... | 41 |
| 4.1.2. | Visión..... | 41 |
| 4.2. | Resultados Institucionales al 2020 | 42 |
| 4.2.1. | Nueva Cédula de Identidad..... | 42 |
| 4.2.2. | Gabinete Virtual | 42 |
| 4.2.3. | Gestorías Municipales..... | 43 |
| 4.2.4. | Digitalización de los documentos de emisión Documental..... | 43 |
| 4.3. | Objetivos Estratégicos Institucionales | 43 |
| 4.3.1. | Estrategia Desarrollada por cada Objetivo Estratégico | 45 |
| 5. | Diseño del Plan (Planificación)..... | 50 |
| 5.1. | Identificación de pilares, metas, resultados y acciones | 50 |
| 5.2. | Territorialización de acciones..... | 51 |
| 5.3. | Roles de actores..... | 52 |
| 5.4. | Presupuesto Plurianual Quinquenal..... | 53 |
| 6. | Glosario de Términos..... | 53 |
| 7. | Siglas | 56 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | PÁGINA |
|--|---------------|
| Cuadro Nº 1 Servicios y Usuarios del Servicio General de Identificación Personal – SEGIP..... | 12 |
| Cuadro Nº 2 Producción Cédulas de Identidad..... | 17 |
| Cuadro Nº 3 Producción Cédulas de Identidad de Extranjeros..... | 18 |
| Cuadro Nº 4 Producción Licencias para Conducir..... | 19 |
| Cuadro Nº 5 Cedulación Gratuita 2011 – 2015..... | 21 |
| Cuadro Nº 6 Proceso Operativo – Funcionario de emisión Documental..... | 24 |
| Cuadro Nº 7 Proceso operativo – emisión documental al usuario..... | 24 |
| Cuadro Nº 8 Proceso Operativo – funcionario de emisión documental..... | 25 |
| Cuadro Nº 9 Proceso Operativo – funcionario de impresión..... | 26 |
| Cuadro Nº 10 Proceso Operativo – emisión Documental al usuario..... | 26 |
| Cuadro Nº 11 Proceso Operativo impresión y entrega de la cédula de extranjero..... | 27 |
| Cuadro Nº 12 Proceso Operativo – funcionario de impresión | 27 |
| Cuadro Nº 13 Proceso Operativo – emisión documental al usuario..... | 27 |
| Cuadro Nº 14 Proceso Operativo – impresión y entrega de la Licencia para conducir..... | 28 |
| Cuadro Nº 15 Recursos Humanos Gestión 2011 al 2015 | 28 |
| Cuadro Nº 16 Presupuesto ejecutado de las Gestiones 2012 al 2015..... | 30 |
| Cuadro Nº 17 Transferencia a la Policía Boliviana Gestión 2011 al 2015..... | 30 |
| Cuadro Nº 18 Recaudaciones de Cédulas de Identidad y Licencias para Conducir Gestión 2011al2015..... | 31 |
| Cuadro Nº 19 Activos Intangibles gestión 2011 al 2015..... | 32 |
| Cuadro Nº 20 Inmuebles – SEGIP..... | 32 |
| Cuadro Nº 21 Equipamiento..... | 33 |
| Cuadro Nº 22 Vehículos de Propiedad y Comodato..... | 34 |
| Cuadro Nº 23 Recaudaciones por los Servicios Prestados por el SEGIP..... | 36 |
| Cuadro Nº 24 Proyección de las Recaudaciones Gestión 2016..... | 37 |
| Cuadro Nº 25 Matriz de Estrategias y Acciones Institucionales..... | 45 |
| Cuadro Nº 26 Matriz de articulación PEI..... | 51 |
| Cuadro Nº 27 Roles de actores..... | 52 |
| Cuadro Nº 29 Presupuesto Plurianual..... | 53 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y ESQUEMAS

| | PAGINA |
|--|---------------|
| Gráfico N° 1 Gestión de Archivo Documental | 14 |
| Gráfico N° 2 Producción Emisión Documental Gestión 2011 al 2015..... | 16 |
| Gráfico N° 3 Producción de Cédulas de Identidad en las Gestiones 2011 al 2015..... | 17 |
| Gráfico N° 4 Producción cédulas de Identidad de Extranjeros en las Gestiones 2011 al 2015..... | 18 |
| Gráfico N° 5 Producción de Licencias para Conducir en las Gestiones 2011 al 2015 | 19 |
| Gráfico N° 6 Producción Pueblos Indígenas originarios..... | 20 |
| Gráfico N° 7 Emisión Documental con Brigadas Móviles..... | 20 |
| Gráfico N° 8 cédula de Identidad de menor de edad..... | 21 |
| Gráfico N° 9 Ejemplo de convenios..... | 22 |
| Gráfico N° 10 Premio 2014 Defensoría del Pueblo..... | 22 |
| Gráfico N° 11 Recursos Humanos por Partida Presupuestaria de las Gestiones 2011 al 2015..... | 29 |
| Gráfico N° 12 Ingreso y Gasto de las Gestiones 2011 al 2015..... | 29 |
| Gráfico N° 13 Recursos Asignados al SEGIP de las Gestiones 2011 al 2015..... | 31 |
| Gráfico N° 14 Centro de Datos – Sala de Monitoreo | 34 |
| Gráfico N° 15 Cobertura con oficinas Permanentes..... | 51 |

ÍNDICE DE ESQUEMAS

| | |
|---|----|
| Esquema N° 1 Estructura Organizacional Aprobada – Manual de Organización y Funciones..... | 23 |
| Esquema N° 2 Articulación del PDES y los objetivos estratégicos..... | 45 |

ANEXO

| | |
|---|----|
| Anexo N° 1 Ficha Técnica Indicador de Impacto | 57 |
| Anexo N° 2 Ficha Técnica Indicador de Proceso..... | 59 |

PRESENTACIÓN

El 27 de junio de 2011, se promulgo la Ley N° 145, que crea el Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, y el Servicio General de Licencias para Conducir – SEGELIC, institución que a partir del 4 de julio comienza sus actividades siendo responsable del manejo, administración y registro de los datos de identificación de los bolivianos y bolivianas y la única entidad facultada para la emisión documental, Cédulas de Identidad, Licencias para Conducir y Cédulas de Identidad de Extranjeros.

En el trabajo del SEGIP debemos destacar tres aspectos fundamentales: el primero referido a la organización y la consolidación de la institución, con la incorporación de nuevas tecnologías y la simplificación de los trámites, los procesos en la emisión documental, y el cumplimiento estricto de la Ley 145 que permite un manejo adecuado de la cedula en nuestro país.

El objetivo principal del trabajo del SEGIP, es mejorar la inclusión social por medio de la identificación ciudadana de todos los habitantes en territorio boliviano y fuera de él, de personas con discapacidad, personas de la tercera edad, sectores sociales, población en territorios alejados, y grupos de personas que no cuenten con este documento, respondiendo a las necesidades de todos los bolivianos y bolivianas, permitiendo que la parte de la población nacional tenga acceso a todos los beneficios que el Estado Boliviano confiere al estar debidamente identificados.

Contamos con mecanismos de alta seguridad informática, lo que garantiza la inviolabilidad de las bases de datos que administramos, un sistema de alerta que detecta y reporta cuando hay un intento de controlar, desestabilizar o dañar el sistema RUI de la institución, con una adecuada tutela de los datos.

Estamos optimistas con los avances de lo que será la nueva Cédula de Identidad la misma que tendrá medidas de seguridad de última generación, evitando de esta forma falsificaciones y suplantaciones de identidad, con alta tecnología que permitirá la interacción del ciudadano con las instituciones públicas y privadas, dándole al Estado Plurinacional la seguridad y confiabilidad que necesita.

En este Marco y con desafíos a la altura de nuestro compromiso con la patria, ha concluido el presente Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020, el cual tengo la satisfacción de presentar. Documento en el que se enmarcan todas las acciones estratégicas del quinquenio que nos permitirán atender las demandas de todos los ciudadanos del Estado Plurinacional de Bolivia.

Una vez reconocida la importancia de la necesidad de planificar estratégicamente nuestro andar futuro, dando pasos seguros hacia la consolidación de nuestros objetivos, realizando Gestión, Gestión y Gestión, mandato sabio de nuestro hermano Presidente Evo Morales Ayma, que nos impulsa a enfrentar un desafío, confiados en que lograremos concluir la gestión 2020 con cero personas indocumentadas en el territorio patrio, meta que no es fácil pero inspirados en el servicio que late en nuestros corazones estamos seguros que lo lograremos.

Un trabajo mancomunado de todas las Direcciones del SEGIP, hará que estas metas sean logradas para bien de toda nuestra comunidad, llevando a todos los Municipios el servicio con un programa eficiente de Gestorías Móviles, que hacen que nuestros compatriotas vean como su institución se acerca y se pone al servicio de ellos, con el único fin de prestar mayor celeridad en nuestros procesos con dinamismo y entusiasmo.

El SEGIP, como una institución estatal de servicio, cuyo objetivo principal es mejorar la inclusión social por medio de la identificación ciudadana, en la actualidad es una institución con proyecciones a corto, mediano y largo plazo, que tiene un nuevo concepto de servicio, estrategia institucional orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas de los usuarios, buscando asegurar la satisfacción de los mismos mediante la provisión de un mejor servicio, que al momento de la necesidad del ciudadano, exista un fácil acceso.



A tiempo de agradecer a todas las unidades del SEGIP por su trabajo responsable y comprometido, me es grato presentar el Plan Estratégico Institucional, que será cumplido con el trabajo responsable de quienes lo trabajaron, con patriotismo y amor al servicio de Bolivia.

Marco Antonio Cuba Mariño
Director General Ejecutivo
Servicio General de Identificación Personal

SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL - SEGIP PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI) 2016-2020

1. Introducción

El Servicio General de Identificación Personal - SEGIP, cumple un rol de vital responsabilidad ante el Estado Plurinacional de Bolivia, ya que además de cumplir con la competencia de otorgar cédulas de identidad como establece la Ley N° 145 de 27 de Junio de 2011, ha adquirido el reto de garantizar la inviolabilidad de la identidad boliviana. Por esta razón, el Plan Estratégico Institucional - PEI nace con el compromiso de mantener una programación y planificación actualizada, con carácter plurianual de cinco años, por considerarse este plazo, el mínimo necesario para la puesta en marcha y conclusión de la gran parte de los objetivos estratégicos planteados.

El objetivo general de elaboración del Plan Estratégico Institucional - PEI, es brindar al SEGIP un instrumento adecuado que permita establecer el nexo entre el Plan de Desarrollo Económico y Social - PDES, la Programación de Operaciones Anual - POA y la asignación de recursos (Presupuesto), para ser más eficientes en el trabajo que desarrolla.

El PEI coadyuvará a planificar el desarrollo institucional y su fortalecimiento para dar cumplimiento al logro de los objetivos establecidos en el PDES, en consecución a su Mandato Político y Social en beneficio de la sociedad. A través de su identificación por lo que el SEGIP se encuentra comprometido con la “inclusión social” de los ciudadanos bolivianos promoviendo el proceso de identificación e igualdad.

Considerando al PEI un plan estratégico basado en un método de trabajo para cinco años, este es flexible y será sometido a evaluaciones permanentes, con el fin de evaluar el desarrollo del mismo y adoptar las decisiones y soluciones a los problemas que puedan haberse generado. Del mismo modo, este seguimiento de cumplimiento y el análisis de las tareas desarrolladas permitirán incorporar nuevas acciones estratégicas consideradas necesarias para la consecución de la visión institucional.

El SEGIP en su constante mejora del servicio que presta está desarrollando nuevos retos como la modernización de la cédula de identidad que responda a los estándares internacionales de seguridad, cambiando el formato actual por uno más seguro que incluye un micro procesador CHIP con alta tecnología que permitirá la interacción del ciudadano con las instituciones públicas y privadas, ampliando su utilidad como documento para el acceso a múltiples servicios dentro del concepto de interoperabilidad, con el propósito de seguir mejorando la calidad de vida de las personas y aportando al Vivir Bien.

2. Enfoque político de la entidad

En cumplimiento a la Constitución Política del Estado en sus artículos 3, 8, 9, 14 y 24 detallados a continuación:

En su artículo 3, establece que “la nación boliviana está conformada por la totalidad de las bolivianas y los bolivianos, naciones y pueblos indígena originario campesinos, comunidades interculturales y afrobolivianas que en conjunto constituyen el pueblo boliviano”.

En su artículo 8, dispone que el Estado asume y promueve como principios ético-morales de la sociedad plural: am qhilla. Ama llulla, ama suwa (no seas flojo, no seas mentiroso ni seas ladrón), suma qamaña (vivir bien), ñandereko (vida armoniosa), teko kavi (vida buena), ivi maraei (tierra sin mal) y qhapaj ñan (camino o vida noble) Y se sustenta en los valores de unidad, igualdad, inclusión, dignidad, libertad, solidaridad, reciprocidad, respeto, complementariedad, armonía, transparencia, equilibrio, igualdad de oportunidades, equidad social y de género en la participación, bienestar común, responsabilidad, justicia social, distribución y redistribución de los productos y bienes sociales, para Vivir Bien.

En su artículo 9, establece que entre los fines y funciones esenciales del Estado, se encuentra el de construir una sociedad justa y armoniosa, cimentada en la descolonización, sin discriminación ni explotación, con plena justicia social, para consolidar las identidades plurinacionales.

En su artículo 14, determina que todo ser humano tiene personalidad y capacidad jurídica con arreglo a las leyes y goza de los derechos reconocidos por esta constitución, sin discriminación. Asimismo, las extranjeras y los extranjeros en el territorio boliviano tienen derechos y deben cumplir los deberes establecidos en la Constitución, salvo las restricciones que ésta contenga.

En su artículo 24, establece que toda persona tiene derecho a la petición de manera individual o colectiva, sea oral o escrita, y a la obtención de respuesta formal y pronta. Para el ejercicio de este derecho no se exigirá más requisito que la identificación del peticionario.

El SEGIP considera la importancia de los mismos ya que establece que el derecho a la vida como a la identidad están consagrados como los más importantes para todas las personas.

Mediante Ley N° 145 de fecha 27 de Junio de 2011, se crea el Servicio General de Identificación Personal y el Servicio General de Licencias para Conducir, facultando al SEGIP para otorgar la Cédula de Identidad, dentro y fuera del territorio nacional; estableciendo los principios rectores del SEGIP en pro de identificar individualmente a cada boliviano y boliviana de forma unívoca y segura, siendo este el enfoque político de la institución.

En este sentido, el Servicio General de Identificación Personal - SEGIP ha adoptado el modelo de desarrollo que pone énfasis en la **inclusión social** y las oportunidades para todos los bolivianos.

Estableciendo como un reto, el promover la inclusión y cohesión social por medio de la identificación ciudadana de niños, niñas, jóvenes, mujeres, personas con capacidades diferentes, adultos mayores, sectores sociales, población en territorio alejado, y grupos de personas que no cuenten con este documento, respondiendo a las necesidades de todos los bolivianos, buscando la equidad social.

Este modelo de desarrollo apoya el proceso de transformación del Estado Plurinacional de Bolivia, basado en una nueva concepción de gestión pública, que se expresa en el Vivir Bien como el objetivo supremo, dando inicio a una nueva transformación para la vida.

Esta nueva visión de desarrollo promueve al SEGIP a contribuir con el Vivir Bien en su **segunda y quinta dimensión**; que es la realización afectiva, espiritual y subjetiva que se expresa en el reconocimiento de la identidad; así como que es él volver a ser que supone la recuperación de la identidad cultural.

Con este mandato jurídico – político de servicio a la ciudadanía el SEGIP se encuentra dentro de los pilares establecidos en la Agenda Patriótica, toda vez que está alineado al **Pilar 11** que textualmente señala “Soberanía de la transparencia en la gestión pública bajo los principios de no mentir, no robar, no ser flojo”, identificándose con la **Meta 1** del Pilar 11 que establece “Bolivia cuenta con servidores públicos que son servidores de la patria, comprometidos y al servicio de la vida y del pueblo, transparentes, con compromiso ético, humano y moral con nuestro pueblo, que desarrollan sus funciones de manera respetuosa, sin corrupción, trabajadores idóneos y dignos que practican en sus funciones laborales los principios del no robar, no mentir y no ser flojo”.

Esta meta aporta directamente al Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) en su **Resultado 299** que señala que “Se han vinculado instituciones públicas a la Plataforma Electrónica y se ha implementado el

Gobierno Electrónico para una gestión pública eficiente (trámites ágiles y mejores servicios) y transparente (acceso a la información), facilitando su evaluación.”.

Para lograr este resultado, el SEGIP ha desarrollado la **Acción 5**: “Consolidación del Registro Único de Identificación de la nueva cédula de identidad y gestión institucional para la identificación personal y licencias”.

3. Elaboración del Diagnóstico

Para el presente análisis se tomara en cuenta el contexto del análisis interno como externo que permita analizar las estrategias realizadas hasta la fecha, así como detectar o determinar las necesidades actuales de la institución, estableciendo el punto de partida para diseñar nuevas estrategias, así como la identificación de oportunidades que pueden ser positivas para el logro de nuestros objetivos.

3.1. Análisis Interno

Dentro del análisis interno, se realizar una revisión a las atribuciones, competencias, servicios, principios, valores y resultados obtenidos como institución, lo que permitirá el desarrollo de nuevas estrategias efectivas para alcanzar mejores resultados.

3.1.1. Atribuciones, competencias y productos

3.1.1.1. Atribuciones

La Ley N° 145 faculta al SEGIP como la única entidad para otorgar la Cédula de Identidad, dentro y fuera del territorio nacional, estableciendo las siguientes atribuciones:

- Establecer los procedimientos para el manejo, administración y registro de los datos de identificación correspondientes a las bolivianas, los bolivianos y extranjeros radicados en Bolivia.
- Establecer en coordinación con el Servicio de Registro Cívico – SERECI, un sistema de registro biométrico de las personas naturales que garantice la confiabilidad y autenticidad de los datos registrados de forma permanente.
- Regular el uso, actualización, administración y almacenamiento del Registro Único de Identificación – RUI.
- Implementar mecanismos y/o procedimientos que garanticen la privacidad, confidencialidad y seguridad de los datos registrados.
- Registrar la información necesaria para otorgar la Cédula de Identidad – C.I., a las bolivianas, los bolivianos y extranjeros naturalizados, cumpliendo parámetros técnicos internacionales.
- Registrar la información necesaria para otorgar la Cédula de Identidad de Extranjero – CIE, para extranjeros con residencia legal en Bolivia, en coordinación con la Dirección General de Migración, cumpliendo parámetros técnicos internacionales.
- Rectificar, cambiar o complementar los datos asentados en el Registro Único de Identificación – RUI.
- Promover, gestionar y suscribir Convenios con instituciones y entidades para el cumplimiento de sus atribuciones.

- Mantener y administrar el Registro Único de Identificación – RUI, bajo parámetros de actualidad tecnológica.
- Desarrollar los mecanismos para el registro domiciliario de las personas en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Otras establecidas mediante Decreto Supremo Reglamentario.

Asimismo, la citada norma, establece que en tanto se consolide el proceso de organización del Servicio General de Licencias para Conducir - SEGELIC, el Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, administrará y gestionará el servicio de otorgación de licencias para conducir, con las siguientes atribuciones:

- Otorgar, registrar y renovar licencias para conducir vehículos terrestres.
- Cumplir disposiciones emanadas de autoridad competente relacionadas a la suspensión temporal o definitiva de licencias para conducir vehículos terrestres.
- Otorgar autorizaciones provisionales.
- Otorgar permisos oficiales a personeros de misiones extranjeras que cumplan labores especiales en el país.
- Otorgar permisos internacionales para conducir.
- Establecer los mecanismos y procedimientos para categorizar las licencias.
- Autorizar, acreditar y regular el funcionamiento de instituciones dedicadas a la enseñanza de conducción de vehículos.
- Otras establecidas mediante Decreto Supremo Reglamentario.

3.1.1.2. Competencias

El Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, es la única entidad del Estado Plurinacional, facultada para otorgar la Cédula de Identidad a:

- Todos los bolivianos y bolivianas por nacimiento, a partir de la contrastación de la base de datos del Servicio de Registro Cívico – SERECI y el Certificado de Nacimiento.
- Todas las bolivianas y bolivianos por naturalización, previa presentación de documento emitido por la Dirección General de Migración.

Asimismo, otorgará Cédula de Identidad de Extranjero a:

- Personas extranjeras radicadas en el Estado Plurinacional de Bolivia, previa presentación de la documentación emitida por la entidad competente

El Servicio General de Identificación Personal – SEGIP, también otorgará Cédulas de Identidad – C.I., por renovación, actualización o extravío

3.1.1.3. Servicios

El Servicio General de Identificación Personal – SEGIP conforme a sus competencias establecidas proporciona los siguientes servicios:

| CUADRO N° 1 SERVICIOS Y USUARIOS DEL SERVICIO GENERAL DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL – SEGIP | | |
|---|--|---|
| Servicios | Dirección/Unidad | Usuarios |
| Otorgar Cédulas de Identidad a ciudadanos bolivianas y bolivianos en el interior y exterior del país. | Dirección Nacional de Operaciones Dirección Nacional Jurídica | Población boliviana. |
| Otorgar Cédulas de Identidad y Licencias para Conducir a ciudadanos extranjeros que radican en el país con permanencia legal. | Dirección Nacional de Administración y Finanzas Dirección Nacional de Tecnologías de Información Unidad Nacional de Archivo. | Población del extranjero con permanencia legal en el país. |
| Otorgar Licencias para Conducir a bolivianos y bolivianas en el interior y exterior del país. | Unidad Nacional de Extranjería | Población mayor de 18 años. |
| Otorgar Cédulas de Identidad a ciudadanos que radican en comunidades / localidades / colonias de Municipios alejadas de su centro urbano. | Dirección Nacional de Brigadas Móviles Dirección Nacional de Operaciones Dirección Nacional Jurídica Dirección Nacional de Administración y Finanzas Dirección Nacional de Tecnologías de Información Unidad Nacional de Archivo. | Población boliviana que radica en comunidades/ localidades. |
| Sanear datos. | Dirección Nacional Jurídica. | Población con problemas de duplicidad, multiplicidad, homonimia y otros casos. |
| Resguardar documentación. | Unidad Nacional de Archivo. | Población Cedulada. |
| Registrar y resguardar datos en el Registro Único de Identificación. | Dirección Nacional de Tecnologías de Información. | Población registrada con datos en la Cédula de Identidad y Licencias para Conducir. |
| Difundir noticias, normativa y otros. | Dirección Nacional de Comunicación. | Población boliviana. |

Fuente: Dirección Nacional de Operaciones

Estos servicios públicos prestados por el SEGIP, favorecen la realización efectiva de la equidad social, pasando a desarrollar cada uno de ellos:

3.1.1.3.1. Otorgar Cédulas de Identidad

El Servicio General de Identificación Personal - SEGIP a través de la emisión de la Cédula de Identidad con el objetivo de llegar a ser un país libre de indocumentados, garantizando el acceso a la identidad de todos los bolivianos y bolivianas logrando grandes avances en el proceso de cedulación.

Esta política de “tener un país libre de indocumentados” aporta a que la Cédula de Identidad sea considerada y utilizada por otras instituciones públicas y privadas como el código único de identificación de las personas, es decir el número único que se otorga a la persona y no puede ser repetido con otro ciudadano, comprendiendo los datos personales (nombre completo, fecha de nacimiento, dirección, y otros). Permitiendo beneficiarse de políticas sociales gubernamentales.

Sin embargo, las medidas de seguridad que actualmente cuenta el documento no son suficientes, debido a la susceptibilidad de ser reproducidas con facilidad, siendo imprescindible aplicar los parámetros establecidos para los documentos de viaje de lectura mecánica en el Documento 9303 de la Organización de Aviación Civil Internacional – OACI. Es por esto, que se ve la necesidad de modernizar el documento de identidad no únicamente en tamaño y contenido sino en los niveles de seguridad y con parámetros de actualidad tecnológica, convirtiéndola en una Cédula de Identidad inteligente basada en los estándares de la OACI.

3.1.1.3.2. Otorgar la Licencias para Conducir

Otro de los servicios prestados por nuestra institución, es la emisión de Licencias para Conducir, y a pesar de haber establecido un reglamento técnico, se ve la necesidad de fortalecer la normativa, toda vez que mientras no se consolide la administración del mismo, no se podrá cumplir con la meta planteada en la Ley N° 145 sobre la creación de una escuela pública de conductores de vehículos como una unidad del SEGELIC.

3.1.1.3.3. Saneamiento Documental

Los servicios prestados por el SEGIP (Cédulas de Identidad y las Licencias para Conducir para bolivianos, bolivianas y personas extranjeras con residencia legal en el país), generan un sub proceso que es el saneamiento documental, entendiéndose este como la corrección o modificación de los datos (nombre, apellidos, foto, fecha, etc.) observados del usuario, a través de un proceso de saneamiento integral resolviendo de forma conjunta todas las observaciones o errores advertidos en el documento. Actualmente, este proceso genera una demora en la atención, evidenciándose la necesidad de acortar los tiempos y realizar las correcciones necesarias mejorando la eficiencia en la atención.

Las observaciones que se presentan generalmente en la emisión documental son las siguientes:

Homonimia: cuando dos o más personas tienen los mismos nombres, apellidos y fecha de nacimiento siendo diferentes los demás datos en este caso la homonimia debe ser declarada mediante Resolución Administrativa que emite el SEGIP, y la presentación de los requisitos exigidos para este efecto.

Multiplicidad: cuando existe más de un registro con diferente número de Cédula de Identidad en el sistema RUI SEGIP asignado a una misma persona, se procederá a la inhabilitación de los números excedentes con el cumplimiento de los requisitos.

Duplicidad: cuando dos o más personas con distintos datos de identidad comparten un mismo número de Cédula de Identidad, según la Ley N°145 de 27 de junio de 2011, el Servicio General de Identificación Personal- SEGIP, para el saneamiento masivo y automático de aquellos registros duplicados, aprobó mediante Resolución Administrativa 101/2011, la incorporación de un código de seguridad denominado número complemento con caracteres alfanuméricos, separado del número raíz por un guion, que soluciona la Duplicidad.

Suplantación de identidad: cuando una persona obtiene Cédula de Identidad utilizando los datos y documentos de identidad de otra persona, haciendo insertar fotografía, huellas dactilares y firma en el registro de otro ciudadano, adecuando su conducta al tipo penal de falsedad ideológica.

3.1.1.3.4. Archivo y digitalización del archivo

El SEGIP consideró a los archivos como un recurso estratégico y brindó el apoyo necesario para la implementación del Sistema de conservación, reemplazando lo obsoleto por un adecuado diseño de sistemas de estantería y cajas normalizadas, con medidas estándar para cada tipo documental. Así como el equipamiento necesario para garantizar la conservación documental.

Este sistema de conservación, ha permitido realizar la organización física documental, clasificándola de acuerdo a los tipos documentales dando un orden numérico. Sin embargo, esta tarea debe concluir con los archivos digitalizados que coadyuvaran al resguardo con seguridad tecnológica de estos documentos.

Para ello la institución ha iniciado las actividades tendientes a la digitalización identificando la deficiente preservación de la información histórica, que es la base para la consolidación del registro único de identificación.

Gráfico Nº 1 Gestión de Archivo Documental



Fuente: Unidad Nacional de Archivo- Dirección Departamental de Cochabamba

3.1.1.3.5. Sistema de Registro Único de Identificación - RUI

Es una base de datos integrada, centralizada y con sistema en línea, que permite el acceso a la información desde cualquier parte del país. Esta base de datos es requerida por diferentes instituciones públicas y privadas ya que permite sanear sus propias bases de datos, impulsando la interoperabilidad entre entidades.

Una de las grandes limitaciones que presenta nuestro sistema RUI es la dificultad del registro domiciliario de las personas, debido a que no se cuenta con cartografías actualizadas de los 329 municipios del país que permitan identificar inequívocamente la vivienda del usuario.

3.1.1.3.6. Canales de información

El SEGIP cuenta con diversos canales de información de atención al usuario con un enfoque intercultural, que permite mayor contacto con la gente empleando la línea gratuita 800, la página web institucional, las oficinas (permanentes, semipermanentes y brigadas móviles) inclusivas de información al usuario (con especial atención a los grupos vulnerables: adultos mayores, personas con capacidades diferentes).

La institución es producto de la confluencia de varias dimensiones: objetivos, servicios, mecanismos económicos – financieros, operativa. Y la comunicación atraviesa transversalmente a la institución en todas sus dimensiones, por ellos es imprescindible que la comunicación interna sea fluida. Sin embargo, el SEGIP se ha identificado un inadecuado canal de información interno con el personal generando dificultad en la difusión y monitoreo en la aplicación de normas, reglamentos y otras herramientas internas, que generan conflicto en el momento del ejercicio de sus funciones.

3.1.2. Principios y valores

3.1.2.1. Principios

Un principio se entiende, como un postulado, regla, norma o verdad fundamental, que rige la gestión institucional, el pensamiento y la conducta del personal.

El SEGIP desarrollara su acción bajo los siguientes principios:

- **“Universalidad.** El acceso a la Cédula de Identidad - C.I., es innegable e igualitario para todas las bolivianas y los bolivianos, las y los extranjeros radicados en Bolivia”.
- **“Confidencialidad.** Es el respeto y resguardo riguroso sobre la administración y control de la información proporcionada por las bolivianas y los bolivianos, las y los extranjeros radicados en Bolivia”.
- **“Unicidad.** La Cédula de Identidad – C.I., es intransferible y de única asignación para cada boliviana y boliviano”.
- **“Seguridad.** Se garantiza la inviolabilidad de la identidad de las bolivianas y los bolivianos mediante mecanismos adecuados oportunos y confiables”.
- **“Calidez.** Brindar atención personalizada, cordial, respetuosa y amable a la población”.
- **“Celeridad.** Oportunidad en la prestación del servicio brindado”.
- **“Eficiencia.** Los servicios deben prestarse en el marco de la optimización de recursos disponibles”.
- **“Transparencia.** Los recursos públicos administrados se rigen por criterios de transparencia y austeridad”.
- **“Obligatoriedad.** Responsabilidad de documentar a las bolivianas y los bolivianos dentro y fuera del país”.
- **“Respeto a la dignidad.** Mediante el cual todas las personas serán tratadas sin ninguna discriminación, respeto a la dignidad humana y su identidad cultural”.

3.1.2.2. Valores

Un valor se entiende como una cualidad o característica personal de carácter moral que se considera deseable o valiosa y que se comparte en una institución. Los valores compartidos son la base de una Cultura Organizacional, por ello es importante identificarlos y fomentar constantemente su ejercicio en el ámbito de la gestión institucional.

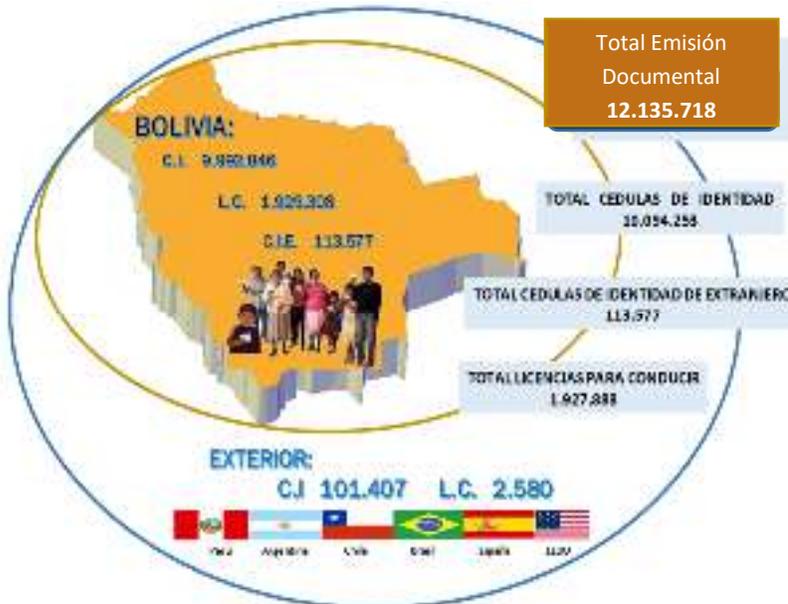
Los valores del SEGIP, como reglas morales internas para el personal son los siguientes:

- **Trato digno al ser humano.** Nuestros usuarios reciben atención personalizada, con calidad y calidez, priorizando la atención a personas con capacidades diferentes, adultos mayores, embarazadas y niños, respetando la multiculturalidad de nuestro país y de las personas sin distinción de raza, sexo o religión.
- **Honestidad.** Los actos de los servidores públicos del Servicio General de Identificación Personal, son realizados con rectitud, honradez y probidad, manteniendo una conducta intachable y transparente.
- **Compromiso con la institución.** El servidor público del Servicio General de Identificación Personal, se encuentra comprometido con la institución actuando en todo momento con el propósito del cumplimiento de nuestra visión.

3.1.3. Evaluación del cumplimiento de sus atribuciones en el último quinquenio

Si bien se trata de una institución nueva, se tiene las atribuciones claramente establecidas, lo que ha permitido en la evaluación sobre los recursos humanos contratados y la implementación de la tecnología aplicada al proceso de emisión documental, obtener como resultado la identificación de adecuados procesos, procedimientos y requisitos definidos para la otorgación de Cédulas de Identidad, Cédulas de Identidad de Extranjeros y Licencias para Conducir logrando actualmente las siguientes cifras de producción, como se expone el Gráfico N° 2.

Gráfico N° 2 Producción Emisión Documental de las Gestiones 2011 al 2015



Fuente: Dirección Nacional de Operaciones

Desde el 2011 al 2015 el SEGIP ha emitido 12.135.718 de documentos entre Cédulas de Identidad, Cédulas de Identidad de Extranjero y Licencias para Conducir, en oficinas permanentes, semipermanentes, brigadas móviles a nivel nacional y en oficinas en el exterior.

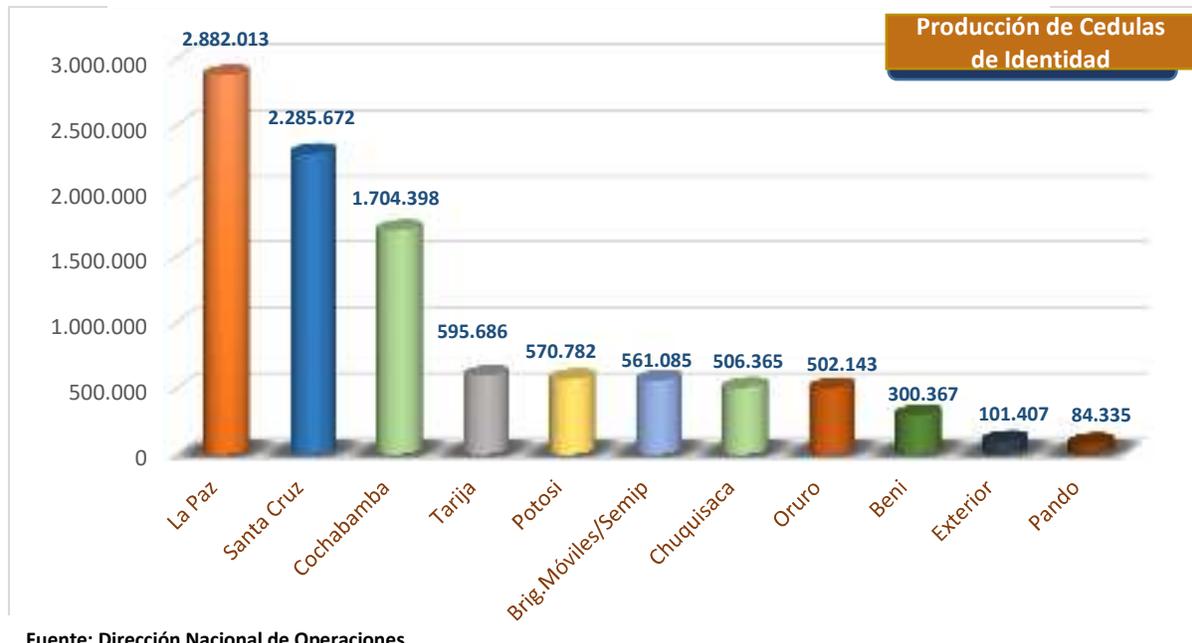
3.1.3.1. Producción de Cédulas de Identidad

La emisión de Cédulas de Identidad, desde el 4 de julio de 2011 al 31 de diciembre de 2015, el SEGIP, ha emitido 10.094.253 de Cédulas de Identidad, de las cuales 9.992.846 son Cédulas de Identidad a nivel nacional y 101.407 de Cédulas de Identidad en el exterior, como se detalla en el cuadro adjunto, mismo que presenta una distribución por departamentos, brigadas móviles y oficinas en el exterior.

| CUADRO N° 2 PRODUCCIÓN CÉDULAS DE IDENTIDAD | | | | | | |
|--|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| Departamento | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Total General |
| Chuquisaca | 34.793 | 114.843 | 119.161 | 130.719 | 106.849 | 506.365 |
| La Paz | 196.857 | 638.888 | 717.543 | 743.792 | 584.933 | 2.882.013 |
| Cochabamba | 119.308 | 372.590 | 403.733 | 448.586 | 360.181 | 1.704.398 |
| Oruro | 34.891 | 103.425 | 120.677 | 133.261 | 109.889 | 502.143 |
| Potosí | 30.123 | 119.209 | 146.171 | 154.453 | 120.826 | 570.782 |
| Tarija | 35.719 | 123.054 | 143.943 | 161.423 | 131.547 | 595.686 |
| Santa Cruz | 145.081 | 522.889 | 533.905 | 617.166 | 466.631 | 2.285.672 |
| Beni | 11.741 | 59.770 | 78.333 | 80.776 | 69.747 | 300.367 |
| Pando | 4.825 | 14.021 | 20.307 | 26.537 | 18.645 | 84.335 |
| Brig. Móviles/Semipermanentes | 0 | 52.340 | 146.132 | 219.503 | 143.110 | 561.085 |
| Exterior | 0 | 5 | 15.957 | 55.433 | 30.012 | 101.407 |
| Total | 613.338 | 2.121.034 | 2.445.862 | 2.771.649 | 2.142.370 | 10.094.253 |

Fuente: Dirección Nacional de Operaciones

Gráfico N° 3 Producción de Cédulas de Identidad en las Gestiones 2011 al 2015



3.1.3.2. Producción de Cédulas de Identidad de Extranjeros

Una de las atribuciones del SEGIP es la de otorgar Cédulas de Identidad de Extranjero, a extranjeros con residencia legal en Bolivia.

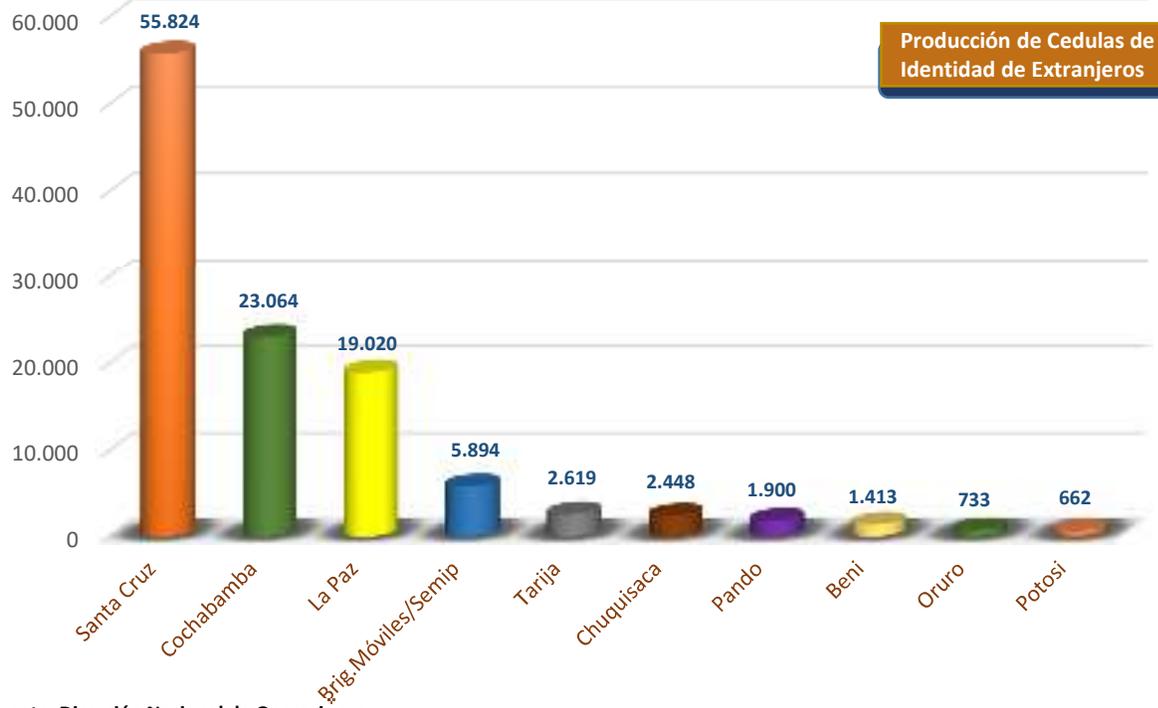
En ejercicio de esta atribución el SEGIP, desde el 04 de julio de 2011 al 31 de Diciembre de 2015, ha emitido 113.577 de Cédulas de Identidad de Extranjero – CIE, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente. Cabe mencionar que en los departamentos de Santa Cruz, Cochabamba y La Paz se tiene

oficinas exclusivas para la emisión de CIE. Asimismo, señalar que el departamento de Santa Cruz tiene la mayor demanda de este tipo de documentación, como se evidencia en el siguiente cuadro:

| CUADRO N° 3 PRODUCCIÓN CÉDULAS DE IDENTIDAD PARA EXTRANJEROS | | | | | | |
|---|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Departamento | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Total General |
| Chuquisaca | 134 | 317 | 401 | 1.008 | 588 | 2.448 |
| La Paz | 1.006 | 3.479 | 3.654 | 6.537 | 4.344 | 19.020 |
| Cochabamba | 408 | 3.716 | 6.759 | 6.996 | 5.185 | 23.064 |
| Oruro | 47 | 86 | 101 | 271 | 228 | 733 |
| Potosí | 3 | 98 | 180 | 206 | 175 | 662 |
| Tarija | 100 | 439 | 761 | 741 | 578 | 2.619 |
| Santa Cruz | 1.894 | 8.433 | 11.481 | 19.511 | 14.505 | 55.824 |
| Beni | 0 | 194 | 335 | 429 | 455 | 1.413 |
| Pando | 31 | 198 | 618 | 631 | 422 | 1.900 |
| Brig. Móviles/Semipermanentes | 0 | 0 | 0 | 5.652 | 242 | 5.894 |
| Total | 3.623 | 16.960 | 24.290 | 41.982 | 26.722 | 113.577 |

Fuente: Dirección Nacional de Operaciones

Gráfico N° 4 Producción Cédulas de Identidad para Extranjeros en las Gestiones 2011 al 2015



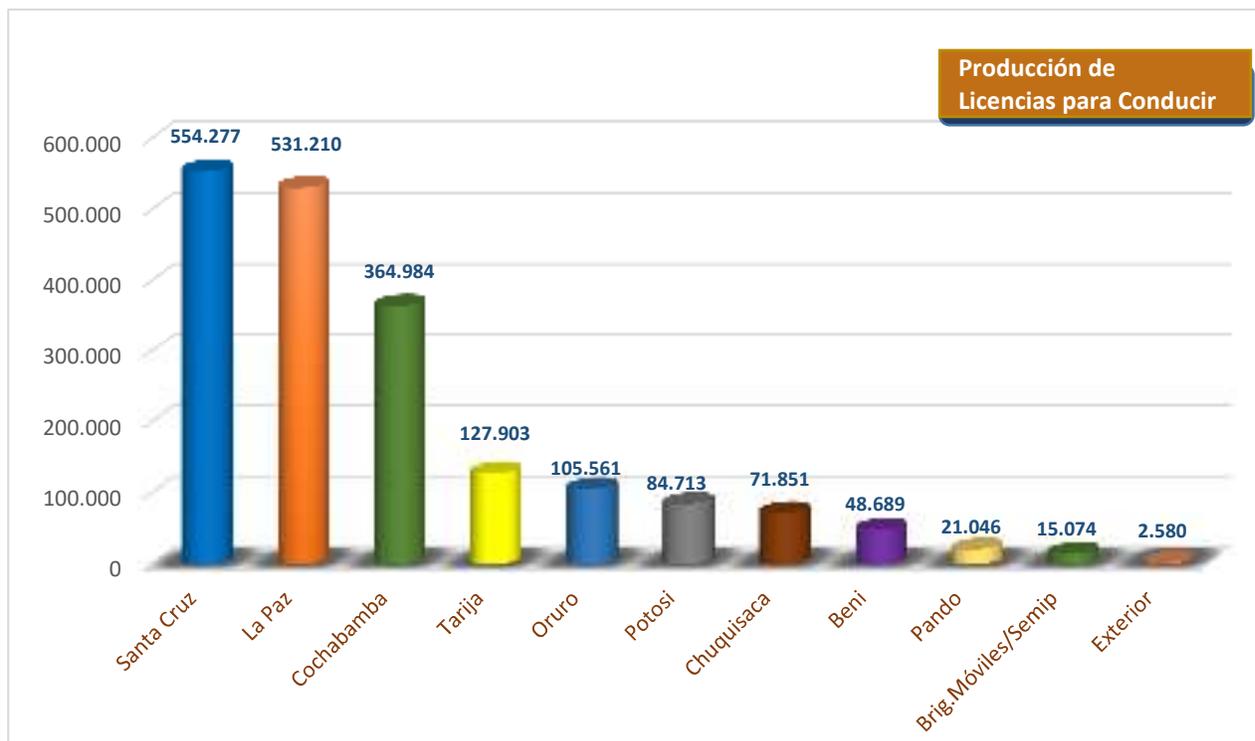
Fuente: Dirección Nacional de Operaciones

3.1.3.3. Producción de Licencias para Conducir

La disposición transitoria tercera de la Ley N° 145, faculta al SEGIP la administración del servicio de otorgación de **Licencias para Conducir**, desde el 04 de julio de 2011 al 31 de diciembre de 2015, emitiéndose 1.927.888 de Licencias para Conducir, de las cuales 1.925.308 corresponden a la emisión en territorio boliviano y 2.580 en el exterior, como se detalla en cuadro adjunto, mismo que presenta una distribución por departamentos, brigadas móviles y oficinas en el exterior.

| CUADRO N° 4 PRODUCCIÓN LICENCIAS PARA CONDUCIR | | | | | | |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| Departamento | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Total General |
| Chuquisaca | 4.119 | 13.015 | 16.881 | 17.422 | 20.414 | 71.851 |
| La Paz | 33.891 | 105.644 | 140.162 | 129.149 | 122.364 | 531.210 |
| Cochabamba | 18.032 | 80.222 | 102.131 | 87.726 | 76.873 | 364.984 |
| Oruro | 7.379 | 21.898 | 28.644 | 25.052 | 22.588 | 105.561 |
| Potosí | 8.856 | 15.566 | 21.508 | 20.246 | 18.537 | 84.713 |
| Tarija | 7.441 | 22.316 | 34.637 | 32.418 | 31.091 | 127.903 |
| Santa Cruz | 29.525 | 109.981 | 143.385 | 145.095 | 126.291 | 554.277 |
| Beni | 1.834 | 7.806 | 13.692 | 13.053 | 12.304 | 48.689 |
| Pando | 435 | 2.765 | 5.207 | 6.739 | 5.900 | 21.046 |
| Brig. Móviles/Semipermanentes | | | 5.685 | 4.942 | 4.447 | 15.074 |
| Exterior | | 294 | 1.023 | 706 | 557 | 2.580 |
| Total | 111.512 | 379.507 | 512.955 | 482.548 | 441.366 | 1.927.888 |

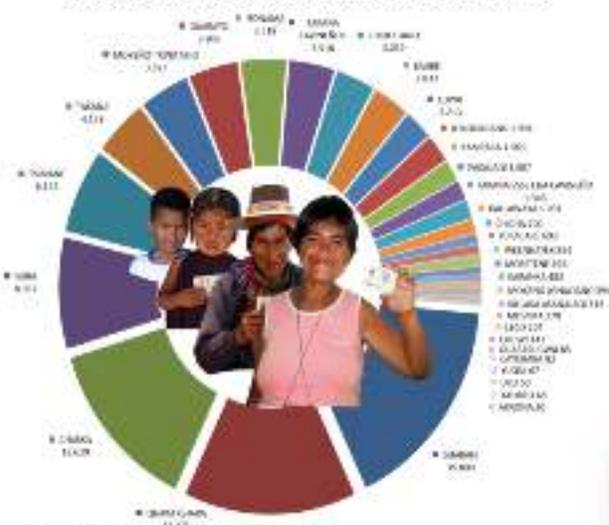
Fuente: Dirección Nacional de Operaciones



Fuente: Dirección Nacional de Operaciones

3.1.3.4. Brigadas Móviles

Gráfico N° 6 Producción Pueblos Indígenas Originarios



Fuente: Dirección Nacional de Brigadas Móviles

Se realizaron campañas de cedulación que beneficiaron a treinta y cuatro **pueblos indígenas originarios campesinos** atendidos en 215 comunidades, 85 municipios, 9 departamentos del país, en el periodo 2011–2015. Emitiendo 95.171 cédulas de identidad en las naciones indígenas citadas. Como expone en el gráfico N° 6.

Es así que a través de estas Brigadas Móviles, se logró cedular al 85% de la población que habita en el Territorio Indígena del Parque Nacional Isiboro Sécore (TIPNIS).

Sin embargo, la labor de emisión documental se ve afectada por la falta de conectividad de acceso a internet en áreas con dificultades geográficas, limitando así la atención al usuario.

3.1.3.5. Cedulación Gratuita

Dentro la política “Bolivia libre de indocumentados” y con el apoyo de Instituciones del Gobierno Central, Gobierno Departamental, Gobiernos Municipales y Organismo No Gubernamentales, se lograron emitir **gratuitamente** 38.887 cédulas de identidad, beneficiando a los sectores más vulnerables de nuestro país.

Asimismo, en cumplimiento del Decreto Supremo N° 2359 de fecha 13 de mayo de 2015, se instruye al SEGIP la emisión de **Cédulas de Identidad gratuitas en los penales de todo el país**, emitiéndose 6.672 Cédulas de Identidad, implementando el registro biométrico, en beneficio de los privados de libertad. Como se puede evidenciar e el cuadro a continuación:

El SEGIP dentro de su estrategia institucional, promueve el acceso a la identidad de las personas que habitan en regiones alejadas del territorio nacional y de la población vulnerable (personas con capacidades diferentes, en extrema pobreza), a través de las Brigadas Móviles, que realizan su trabajo respetando los usos y costumbre de las áreas donde realizan la emisión documental, en cumplimiento a la Constitución Política del Estado.

Gráfico N° 7 Emisión documental con Brigadas Móviles



Fuente: Dirección Nacional de Brigadas Móviles

| CUADRO N° 5 CEDULACIÓN GRATUITA 2011 – 2015 | | |
|--|------------------|---------------|
| Gestión | Patrocinador | Total General |
| 2011-2015 | BJA | 4.050 |
| 2014-2015 | PLAN VIDA | 15.727 |
| 2011 | CEPRA | 1.461 |
| 2012 | ONU MUJERES | 6.017 |
| 2012 | GOBIERNO CENTRAL | 312 |
| 2012 | FAO | 814 |
| 2012-2014 | MUNICIPIOS | 1.543 |
| 2014 | CCCH - UNICEF | 2.291 |
| 2015 | PENITENCIARIA | 6.672 |
| Total | | 38.887 |

Fuente: Dirección Nacional de Brigadas Móviles
 Dirección Nacional de Operaciones

3.1.3.6. Transparencia

El SEGIP crea la Unidad Nacional de Transparencia, con el objetivo fundamental de contar con instrumentos, herramientas normativas y metodológicas eficientes de control de la gestión pública, con la finalidad de fortalecer la capacidad institucional que impulse políticas internas y externas de prevención de lucha contra la corrupción. Para ello se han generado mecanismos que establezcan el acceso a la información, se realizan las audiencias de rendición de cuentas y control social, lo que permite tomar acciones oportunas en caso de identificación de “actos de corrupción” y/o malas prácticas tanto en servidores como en personas particulares.

3.1.3.7. Convenios interinstitucionales

Los convenios interinstitucionales, ayudan a fortalecer las relaciones entre las instituciones; buscando con estos convenios la cooperación interinstitucional así como la interoperabilidad.

En el marco de la cooperación interinstitucional en la gestión 2014 y 2015, se ha suscrito el convenio Interinstitucional entre el SEGIP y el Ministerio de Educación con el objetivo de implementar el Proyecto “SEGIP en Tu Escuela”, logrando emitir 173.154 Cédulas de Identidad que incluye una cualidad diferente, en cumplimiento del Decreto Supremo N° 1434 de fecha 12 de diciembre de 2012, con la finalidad de regular la obligación de identificación de menores de edad, incluyendo en la Cédula de Identidad de los menores de edad, en la parte reversa los datos biográficos y el número de la Cédula de Identidad de sus progenitores, como un mecanismo de prevención y protección contra la trata y tráfico de este grupo etareo, como se puede evidencia en el Gráfico N° 8.

Gráfico N° 8 Cédula de Identidad de menor de edad



Fuente: Dirección Nacional de Planificación

Con el propósito de mejorar el servicio al usuario, el SEGIP firmo convenios con diferentes entidades públicas y privadas, como se puede observar en el Gráfico N° 9, dándoles acceso a nivel consultas a nuestra base de datos en línea y tiempo real, mejorando la calidad de sus servicios y disminuyendo la burocracia de algunos

Gráfico N° 9 Ejemplo de Convenios



trámites. Sin embargo, estos convenios no son suficientes para satisfacer la necesidad de establecer políticas que garanticen la interoperabilidad de nuestra institución con las otras.

Uno de ellos es el convenio Marco con la Policía Boliviana, conforme a su estructura orgánica y las necesidades de estas, estableciendo mecanismos necesarios y adecuados, que permite el acceso a la información del sistema RUI.

3.1.3.8. Reconocimiento a los servicios otorgados por el SEGIP

Entre los diferentes reconocimientos recibidos por el SEGIP, se puede resaltar el del Defensor del Pueblo por el compromiso institucional de nuestra institución hacia el pueblo Boliviano, como se puede observar en el Gráfico N° 10.

Siendo esta institución reconocida por su empeño e ingenio en la capacidad de innovar y desarrollar herramientas tecnológicas, aplicar procedimientos normativos y operativos, con el único propósito de dar un servicio de calidad y seguridad al usuario.

Gráfico N° 10 Premio 2014
Defensoría del Pueblo



Fuente: Dirección General Ejecutiva

Mismos que se reflejan en el liderazgo de la alta dirección y el alto compromiso de sus servidores públicos con la institución, conformando una imagen institucional sólida y con reconocimiento público nacional e internacional a la excelencia del trabajo cumplido, mediante distinciones y premios.

3.1.4. Estado de la situación actual

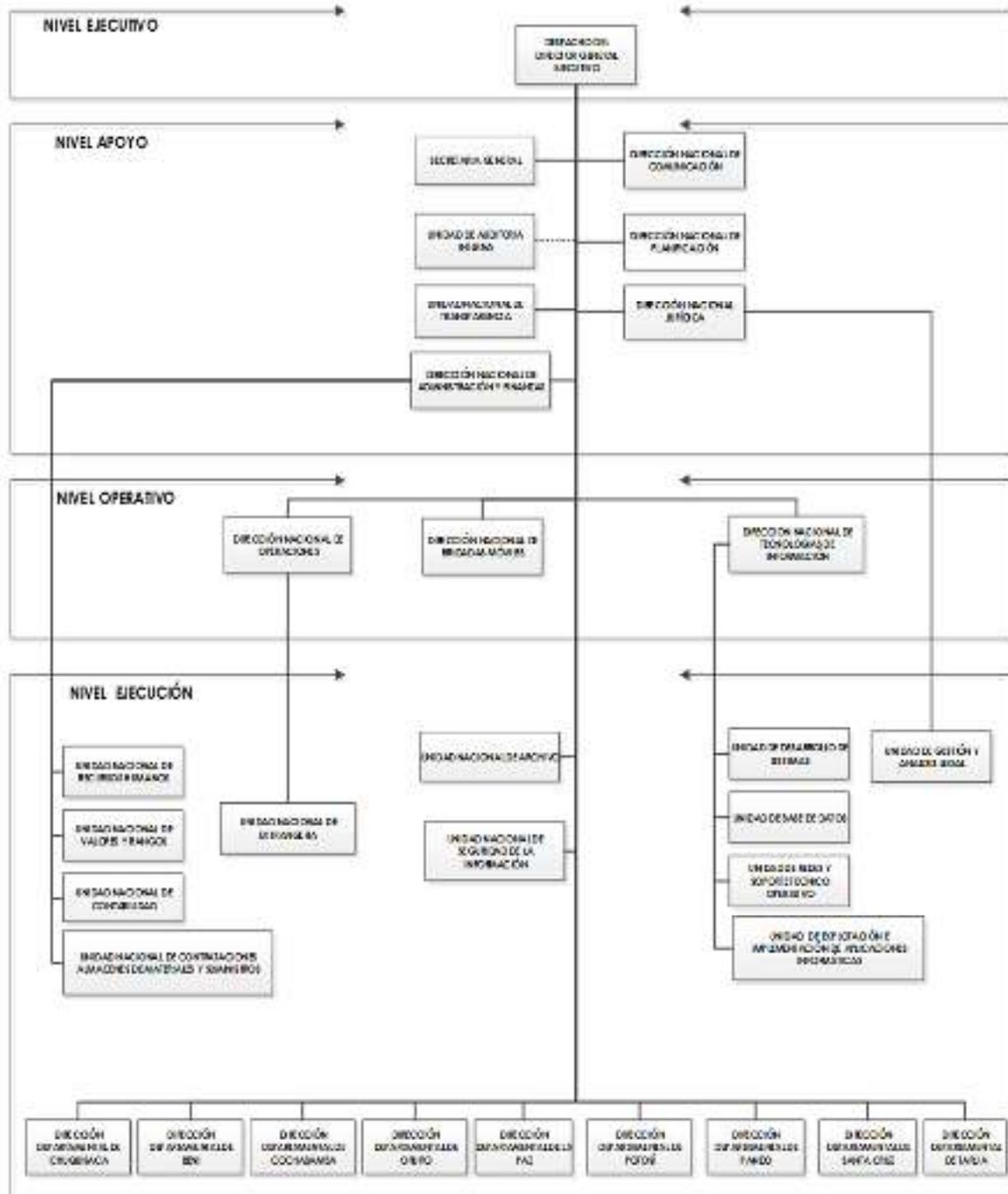
3.1.4.1. Estructura Organizacional

El SEGIP, conforme a lo establecido en la Ley N° 145 tiene la siguiente estructura orgánica:

- 1) **Directorio**, es responsable de la definición de estrategias y lineamientos.
- 2) **Nivel Ejecutivo (MAE)**, es el responsable de lo normativo, planificación, organización, dirección, ejecución, supervisión y evaluación. Es el responsable de definir, determinar, establecer, autorizar y aprobar objetivos, políticas y estrategias de la institución.
- 3) **Nivel operativo**, es el responsable de ejecutar, implementar, cumplir y hacer cumplir las políticas y estrategias definidas por el nivel ejecutivo de la institución y tomar decisiones en temas sustantivos – operativos y tecnológicos, para el desarrollo y el fortalecimiento institucional.
- 4) **Nivel de Ejecución**, conformado por áreas organizacionales cuya responsabilidad es ejecutar, implementar las políticas y estrategias definidas por la Máxima Autoridad Ejecutiva del SEGIP, para el funcionamiento de la institución.

Esta estructura organizacional fue aprobada mediante Resolución Bi – Ministerial N° 003/2014 de fecha 31 de diciembre de 2014, estableciendo las Direcciones y Unidades de acuerdo al nivel establecido anteriormente, como se expone en el esquema a continuación:

Esquema N° 1. Estructura Organizacional Aprobada – Manual de Organización y Funciones



Fuente: Dirección Nacional de Planificación

Nota: El nombre de la Unidad de Extranjería en el organigrama se encuentra con un error ortográfico (Extranjería), aclarando que lo correcto es "Extranjería".

3.1.4.2. Procesos Operativos

El SEGIP, ha desarrollado procesos operativos para otorgar las Cédulas de Identidad así como las Licencias para Conducir a bolivianos, bolivianas y personas extranjeras con residencia legal en el país, a fin de implantar las acciones o actividades organizadas e interrelacionadas orientadas a establecer la emisión documental de estos servicios normando y unificando los criterios de la prestación de los mismo, de acuerdo al siguiente detalle.

3.1.4.2.1. Proceso operativo de Emisión de Cédulas de Identidad

La emisión de Cédulas de Identidad, tiene el siguiente proceso, el cual se encuentra conformado de procedimientos específicos de acuerdo al tipo de actividad o tarea a realizar, como se puede apreciar en los siguientes cuadros N° 6, 7 y 8:

- **Proceso Operativo; funcionario de emisión documental**

| CUADRO N° 6 PROCESO OPERATIVO - SERVIDOR PÚBLICO DE EMISIÓN DOCUMENTAL | | |
|---|---|-------------------------------------|
| Proceso técnico | Proceso operativo | Beneficio operativo |
| Asignación de valoradas | Verificación de valoradas, y control de acuerdo al código. Impresión del formulario de asignación de material valorado. | Controlar las valoradas, asignadas. |

Fuente: Dirección Nacional de Operaciones

- **Proceso operativo, emisión documental al usuario.**

| CUADRO N° 7 PROCESO OPERATIVO - EMISIÓN DOCUMENTAL AL USUARIO | | |
|--|--|--|
| Proceso técnico | Proceso operativo | Beneficio operativo |
| Verificación de requisitos. | Confirmación de los requisitos para el inicio de la transacción. | Evitar adulteraciones o falsificaciones de los requisitos. |
| Derivación a plataforma. | Confirmación de los requisitos para la atención en plataforma. | Evitar que el usuario realice esperas innecesarias. |
| Derivación a saneamiento. | Registro digital no verificado, procede a sanear el registro. | Saneamiento del registro, para posterior emisión del documento. |
| Impresión de boleto numerado para su atención. | Asignación de boleto numerado para la atención del usuario. | Controlar el tiempo que el usuario espera antes de ser registrado. |
| Plataforma de atención, lectura de datos. | Validación de datos, recuperación automática de datos. | Reducción del tiempo de transcripción de datos. |
| Plataforma de atención, autenticación de huella. | Verificación de la huella dactilar. | Evitar suplantación de identidad, adulteración del documento. |
| Plataforma de atención, captura fotográfica. | Captura fotográfica en base a los estándares de captura fotográfica. | Asegurar una futura identificación facial del usuario. |

| | | |
|--|--|---|
| Plataforma de atención, impresión del documento. | Impresión sobre la valorada de los datos registrados. | Evitar la adulteración del documento. |
| Plataforma de atención, captura de la huella. | Impresión de la huella dactilar sobre la valorada. | Evitar suplantación de identidad, adulteración del documento. |
| Plataforma de atención, plastificado del documento. | Plastificación de la valorada, con la lámina de seguridad. | Evitar suplantación de identidad, adulteración del documento. |
| Plataforma de atención, digitalización. | Escaneado de los requisitos presentados, y de la documentación generada. | Evitar suplantación de identidad, adulteración del documento. |
| Plataforma de atención, entrega del documento. | Entrega del documento al usuario, firma la planilla de recepción. | Evitar suplantación de identidad, adulteración del documento. |
| Saneamiento, autenticación de las huellas. | Verificación de las huellas dactilares del solicitante. | Evitar suplantación de identidad. |
| Saneamiento, verificación de requisitos. | Confirmación de los requisitos para el saneamiento del registro. | Evitar suplantación y saneamiento del registro. |
| Saneamiento, derivación a plataforma. | Confirmación de los requisitos para la atención en plataforma. | Evitar que el usuario realice esperas innecesarias. |

Fuente: Dirección Nacional de Operaciones

▪ **Proceso operativo, funcionario de emisión documental.**

| CUADRO N° 8 | | |
|---|--|---|
| PROCESO OPERATIVO - SERVIDOR PÚBLICO DE EMISIÓN DOCUMENTAL | | |
| Proceso técnico | Proceso operativo | Beneficio operativo |
| Devolución de valoradas | Verificación de valoradas sin impresión, y devolución al almacén central. Impresión del formulario de devolución de material valorado. | Controlar las valoradas, no utilizadas. |

Fuente: Dirección Nacional de Operaciones

3.1.4.2.2. Proceso de emisión de Cédulas de Identidad de Extranjeros

El proceso de emisión de Cédulas de Identidad de Extranjeros, tiene los siguientes procedimientos que se encuentra detallados en los Cuadros N° 9, 10 y 11:

■ **Proceso operativo, funcionario de impresión.**

| CUADRO N° 9 PROCESO OPERATIVO - SERVIDOR PÚBLICO DE IMPRESIÓN | | |
|--|---|-------------------------------|
| Proceso técnico | Proceso operativo | Beneficio operativo |
| Asignación de PVC | Entrega de las PVC, en base a formulario. | Controlar las PVC, asignadas. |

Fuente: Dirección Nacional de Operaciones

■ **Proceso operativo, emisión documental al usuario.**

| CUADRO N° 10 PROCESO OPERATIVO – EMISIÓN DOCUMENTAL AL USUARIO | | |
|---|---|--|
| Proceso técnico | Proceso Operativo | Beneficio Operativo |
| Verificación de Requisitos y descarte. | Verificación de requisitos para iniciar el trámite. | Evitar adulteración o falsificación de requisitos y que el usuario realice esperas innecesarias. |
| Verificación de Observaciones. | Verificar las posibles observaciones en el sistema (multiplicidad, duplicidad, homonimia). | Evitar que existan duplicidades y/o multiplicidades con los números de CIE. |
| | Verificar previamente, que el ciudadano extranjero cumpla y cuente con todos los requisitos establecidos en la normativa vigente. | |
| | Verificar el Sistema de Extranjería y el Ex-Orpe si corresponde el cálculo de multas por la no tramitación de CIES anteriores. | |
| Plataforma de atención, lectura de datos | Validación de datos, recuperación automática de datos. | Evitar la asignación de un nuevo número e identificar la operación (duplicado – renovación). |
| Plataforma de atención, emisión de Orden de Pago. | Confirmación del costo por tipo de servicio y confirmación si corresponde o no la aplicación de una multa. | Que el depósito realizado por el usuario sea correcto de acuerdo al servicio y multa si corresponde. |
| Plataforma de atención, recibir denuncias por robo, hurto o extravío. | Recibir las denuncias por extravío, hurto o robo de las Cédulas de Identidad para Extranjeros y remitirlas a la INTERPOL (OIPC – INTERPOL) y al Ministerio Público. | Evitar el uso con fines ilícitos de Cédulas de Identidad de Extranjeros robadas, hurtadas o extraviadas. |
| Plataforma de atención, filiación y codificación. | Confirmar los datos del usuario y codificar la documentación que dieron lugar a la CIE. | Evitar errores en los datos primarios del usuario y brindar mayor seguridad en la cedulación. |
| Plataforma de atención, captura fotográfica. | Captura fotográfica en base a los estándares establecidos para el efecto. | Asegurar una futura identificación facial del usuario. |
| Plataforma de atención, captura de huella. | Captura de huella en base a los estándares establecidos para el efecto. | Asegurar una futura identificación dactilar del usuario. |
| Plataforma de atención, captura de firma. | Captura digital de firma. | Asegurar una verificación de la firma del usuario. |
| Plataforma de atención, escaneo. | Escanear la documentación del usuario ya codificada. | Contar con una base de datos con la documentación que ha dado lugar al proceso de cedulación. |
| Plataforma de atención, impresión y foliación. | Impresión de la documentación escaneada y foliación de la misma en archivador. | Contar con registros en físico para ser enviados a archivo. |

Fuente: Dirección Nacional de Operaciones

- **Proceso operativo, impresión y entrega de la cédula de extranjero.**

| CUADRO N° 11 PROCESO OPERATIVO-IMPRESIÓN Y ENTREGA DE LA CÉDULA DE IDENTIDAD PARA EXTRANJEROS | | |
|--|--|---|
| Proceso Técnico | Proceso Operativo | Beneficio Operativo |
| Impresión del documento | Impresión sobre la PVC de los datos registrados. | Evitar la adulteración del documento. |
| Entrega del documento | Entrega del documento al usuario, registro en sistema. | Evitar suplantación de identidad, adulteración del documento. |

Fuente: Dirección Nacional de Operaciones

3.1.4.2.3. Proceso de emisión de Licencias para Conducir

El SEGIP otorga las licencias para conducir, estableciendo para ellos el proceso de emisión de Licencias para Conducir, determinado los diferentes procedimientos como se expone en los cuadros N° 12, 13 y 14:

- **Proceso operativo, funcionario de impresión.**

| CUADRO N° 12 PROCESO OPERATIVO - FUNCIONARIO DE IMPRESIÓN | | |
|--|---|-------------------------------|
| Proceso técnico | Proceso operativo | Beneficio operativo |
| Asignación de PVC | Entrega de las PVC, en base a formulario. | Controlar las PVC, asignadas. |

Fuente: Dirección Nacional de Operaciones

- **Proceso operativo, emisión documental al usuario.**

| CUADRO N° 13 PROCESO OPERATIVO - EMISIÓN DOCUMENTAL AL USUARIO | | |
|---|--|--|
| Proceso técnico | Proceso operativo | Beneficio operativo |
| Verificación de requisitos. | Confirmación de los requisitos para el inicio de la transacción. | Evitar adulteraciones o falsificaciones de los requisitos. |
| Derivación a plataforma. | Confirmación de los requisitos para la atención en plataforma. | Evitar que el usuario realice esperas innecesarias. |
| Plataforma de atención, lectura de datos. | Validación de datos, recuperación automática de datos. | Reducción del tiempo de transcripción de datos. |
| Plataforma de atención, captura fotográfica. | Captura fotográfica en base a los estándares de captura fotográfica. | Asegurar una futura identificación facial del usuario. |

Fuente: Dirección Nacional de Operaciones

- **Proceso operativo, impresión y entrega de la licencia para conducir.**

| CUADRO N° 14 PROCESO OPERATIVO - IMPRESIÓN Y ENTREGA DE LA LICENCIA PARA CONDUCIR | | |
|--|--|---|
| Proceso técnico | Proceso operativo | Beneficio operativo |
| Impresión del documento | Impresión sobre la PVC de los datos registrados. | Evitar la adulteración del documento. |
| Entrega del documento | Entrega del documento al usuario, registro en sistema. | Evitar suplantación de identidad, adulteración del documento. |

Fuente: Dirección Nacional de Operaciones

Estos procesos operativos han permitido simplificar los trámites a los usuarios para la obtención de la Cédula de Identidad y de las Licencias para Conducir tanto para la población boliviana como para los extranjeros con permanencia legal en el país.

Se ha realizado una optimización de tiempos, reduciendo la entrega de la Cédula de Identidad de 24 horas que realizaba la Policía Boliviana a 12 minutos en la actualidad. Debido a la estandarización de los procesos, requisitos y procedimientos implantados para la emisión documental.

3.1.4.3. Recursos Humanos

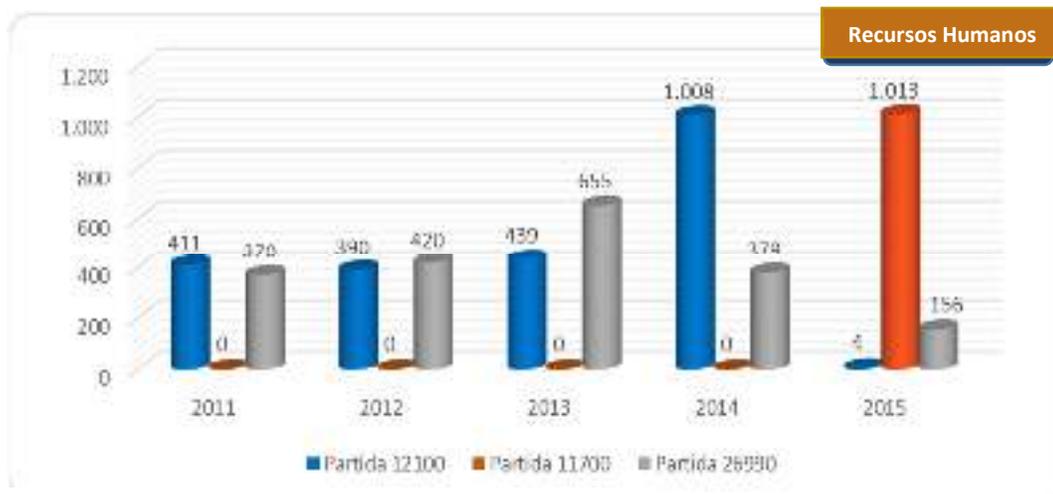
El SEGIP, desde su creación en la gestión 2011, se ha fortalecido institucionalmente, enriqueciendo su capital humano con personal técnico y profesional para la realización de las tareas vinculadas a la emisión documental como a las actividades administrativas.

El personal asciende a 1.173 entre servidores públicos de planta y personal eventual, independientemente de la fuente de financiamiento. Es importante mencionar que 1.013 es personal de planta que se encuentra en la partida 11700, 156 servidores pertenecen a la partida 26990 y los restantes 4 a la partida 12100, como se constata en el siguiente cuadro:

| CUADRO N° 15 RECURSOS HUMANOS GESTIÓN 2011 AL 2015 | | | | | |
|---|------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| Gestión | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| Partida 12100 | 411 | 390 | 439 | 1.008 | 4 |
| Partida 11700 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1.013 |
| Partida 26990 | 370 | 420 | 655 | 379 | 156 |
| Total | 781 | 810 | 1.094 | 1.387 | 1.173 |

Fuente: Dirección Nacional de Administración y Finanzas
 Unidad Nacional de Recursos Humanos

Gráfico N° 11 Recursos Humanos por Partida Presupuestaria de las Gestiones 2011 al 2015



Fuente: Dirección Nacional de Administración y Finanzas

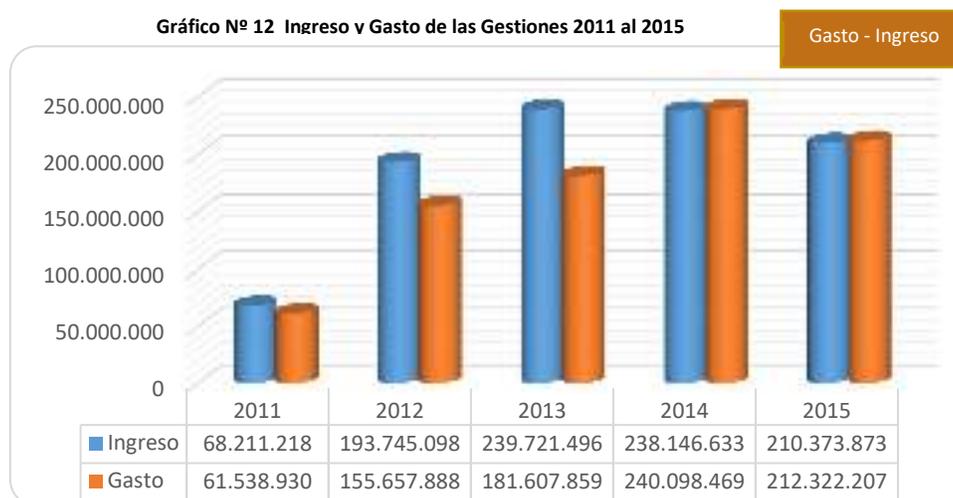
El SEGIP ha logrado contar con personal con alto compromiso social, institucional y de vocación de servicio al ciudadano. Debiendo para las próximas gestiones fortalecer el talento humano en las diferentes áreas específicas que respondan a los objetivos planteados por la institución, buscando así la excelencia.

3.1.4.4. Recursos Económicos y Financieros

3.1.4.4.1. Estado de Recursos y Gastos Corrientes de las gestiones 2011-2015

Se considera ingresos, al importe obtenido por la venta de bienes y servicios, las transferencias y donaciones corrientes recibidas. Evidenciándose que el SEGIP, desde la gestión 2011 a la fecha ha tenido un incremento en este recurso, como se puede constatar en el Gráfico N° 12. Asimismo, el mencionado gráfico, permite identificar los gastos corrientes realizados por la entidad, entendiéndose estos como los gastos públicos de servicios personales, impuestos, depreciación y amortización, transferencias otorgadas y otros.

Gráfico N° 12 Ingreso v Gasto de las Gestiones 2011 al 2015



Fuente: Dirección Nacional de Administración y Finanzas

3.1.4.4.2. Ejecución presupuestaria de recursos y gastos

El cuadro a continuación, permite establecer la ejecución presupuestaria por gestión del SEGIP, entendiéndose esta como la ejecución presupuestaria de los ingresos en comparación con la ejecución de los gastos.

| CUADRO N° 16 | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| PRESUPUESTO EJECUTADO DE LAS GESTIONES 2012 AL 2015 | | | | |
| (Expresado en Bolivianos) | | | | |
| Gestión | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| Presupuesto Ejecutado | 166.016.650 | 195.835.714 | 228.429.604 | 226.191.182 |
| Fuente: Dirección Nacional de Administración y Finanzas | | | | |

3.1.4.4.3. Transferencias a la Policía Boliviana

Las transferencias realizadas a la Policía Boliviana, en las gestiones 2011 a la 2014, se efectuaron de acuerdo a una nota externa MEFP/VPCF/DGPGP/UOEPED/N°0390/12 remitida por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas al SEGIP, donde señala textualmente "la Ley N° 145 de 27 de junio de 2011, establece que para efectuar la transferencia se considerara el promedio de las últimas tres gestiones, presentadas por la Dirección Nacional de Identificación y la Unidad Operativa de Tránsito, en este sentido de acuerdo a los Resultados de las gestiones 2008, 2009 y 2010, remitidos por la Policía Boliviana, siendo el promedio en cédulas de identidad Bs 31.150.300,00, Licencias para Conducir Bs 52.486.663,00 y Gabinetes Médicos Bs 10.522.977,00 total a transferir por gestión Bs 94.159.940,00".

En este entendido se realizó, la transferencia establecida restando el monto recaudado por Gabinetes Médicos, toda vez que el SEGIP no recauda por esta actividad. Estableciendo la transferencia por trámites de Cédulas de Identidad y Licencias para Conducir de Bs 83.636.963,00 por gestión.

En la gestión 2015, se estableció que las transferencias se realizan de acuerdo a una nota externa MG-UAI-C N° 360/2013 e Informe MG-UAI-I N° 13/2013 elaborado por la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Gobierno señala textualmente lo siguiente: "de conformidad a los artículos 11 y 25 Ley N° 145 se ha determinado que el promedio de ingresos por concepto de emisión de cédulas de Identidad, Licencias para Conducir y otros conceptos relacionados es de Bs 31.149.550,58 para Cédulas de Identidad y Bs 51.551.126,67 para Licencias para Conducir haciendo un total de Bs 82.700.677,25 por gestión", como se puede comprobar en el cuadro a continuación.

| CUADRO N° 17 | | | | | | |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| TRANSFERENCIA A LA POLICIA BOLIVIANA DE LAS GESTIONES 2011 AL 2015 | | | | | | |
| (Expresado en Bolivianos) | | | | | | |
| Detalle | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Total General |
| Cedula de Identidad | 11.207.630 | 31.783.897 | 31.150.300 | 31.150.300 | 30.357.338 | 135.649.465 |
| Licencias para Conducir | 21.070.434 | 51.853.066 | 52.486.663 | 52.486.663 | 52.343.340 | 230.240.165 |
| Total | 32.278.063 | 83.636.963 | 83.636.963 | 83.636.963 | 82.700.678 | 365.889.630 |
| Fuente: Dirección Nacional de Administración y Finanzas | | | | | | |

3.1.4.4.4. Recaudación consolidada por Cédulas de Identidad y Licencias para Conducir

La presente información, se determinó en función a las recaudaciones establecidas según Extractos Bancarios proporcionados por el Banco Unión S.A., como se expone en el siguiente cuadro:

| CUADRO N° 18 RECAUDACIONES DE CÉDULAS DE IDENTIDAD Y LICENCIAS PARA CONDUCIR DE LAS GESTIONES 2011 AL 2015 (Expresado en Bolivianos) | | | | | | |
|--|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Tipo de Trámite | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Total General |
| Cédula de Identidad Nacionales | 11.207.630 | 38.610.341 | 44.716.371 | 49.262.501 | 38.290.694 | 182.087.537 |
| Licencias para Conducir | 21.070.434 | 69.112.675 | 86.532.203 | 78.618.463 | 71.549.919 | 326.883.693 |
| Total | 32.278.063 | 107.723.017 | 131.248.574 | 127.880.964 | 109.840.613 | 508.971.230 |

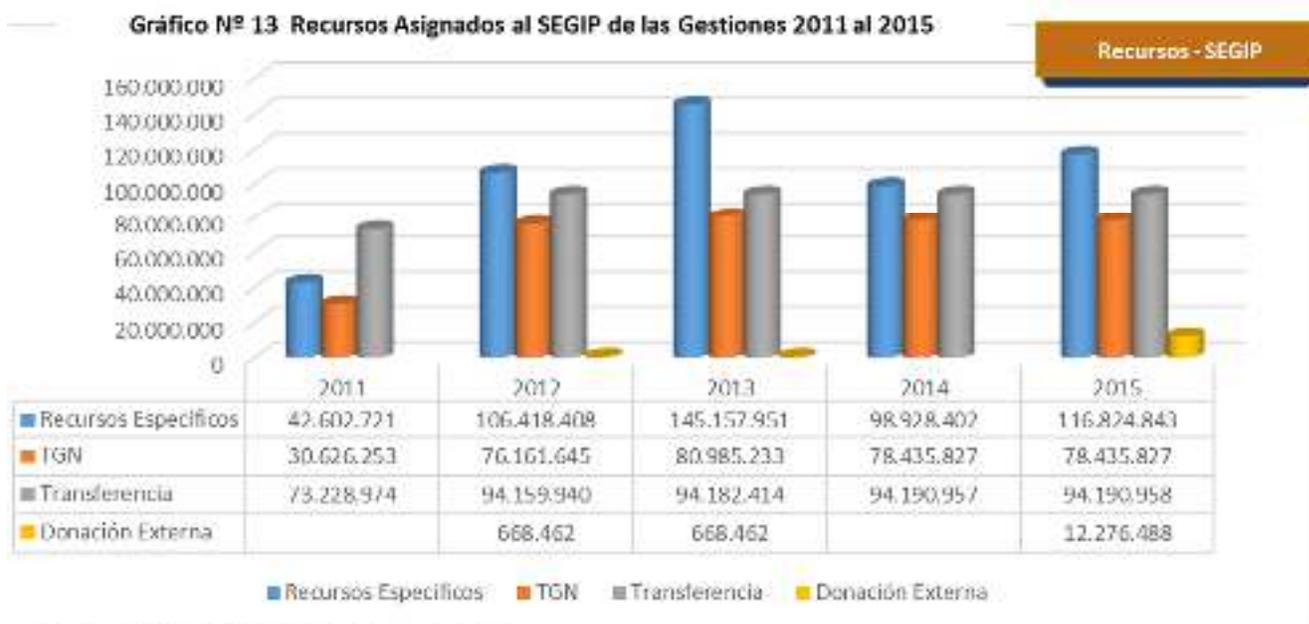
Fuente: Dirección Nacional de Administración y Finanzas

En las gestiones 2011 a la 2015 se recaudó, por Cédulas de Identidad el monto de Bs 182.087.537 que representa el porcentaje 35% sobre el total recaudado. Y por la emisión de Licencias para Conducir se recaudó el monto de Bs 326.883.693 que alcanza al 65% del total, siendo el total recaudado Bs 508.971.230.

3.1.4.4.5. Fuentes de Financiamiento

Los recursos con los que desarrolla sus actividades el SEGIP provienen de las siguientes fuentes de financiamiento: del Tesoro General del Estado con un valor de Bs 78.438.827.00; Recursos Específicos (propios) con un monto económico de Bs 116.824.843.00; Donación Externa con un monto de Bs. 12.276.488.00 y de Transferencias de Recursos Específicos (recursos propios transferidos a la Policía Boliviana) con un monto de Bs 94.190.958.00.-; disponiendo el SEGIP de Bs 301.728.116.00.-

El siguiente gráfico, muestra el crecimiento presupuestario según fuente de financiamiento de las últimas gestiones:



3.1.4.5. Recursos físicos

3.1.4.5.1. Activos intangibles gestiones 2011- 2015

En la Gestión 2015 se efectuó una adquisición mayor a años anteriores, uno de los activos más importantes que posee el SEGIP son sus Activos Fijos, es decir, que las inversiones realizadas en infraestructura para la adecuada atención de la prestación de servicios (Cédulas de Identidad y Licencias para Conducir) es considerable, lo que le otorga viabilidad económica en el futuro, como se expone en el siguiente cuadro:

| CUADRO N° 19 ACTIVOS INTANGIBLES DE LAS GESTIONES 2011 AL 2015 (Expresado en Bolivianos) | | | | | | |
|--|-----------|-----------|------------|------------|------------|-------------------|
| Concepto | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Total General |
| Activos Intangibles | 5.655.614 | 4.719.184 | 17.724.894 | 33.589.717 | 37.468.797 | 99.158.206 |

Fuente: Dirección Nacional de Administración y Finanzas

3.1.4.5.2. Infraestructura

En el corto tiempo de institucionalidad del SEGIP, se ve la importancia de la infraestructura, debido a que esta es un factor imprescindible para brindar una adecuada atención a los usuarios.

Actualmente, los inmuebles que cuenta el SEGIP se encuentran en calidad de comodato, alquiler y otros generando un gasto a la entidad, como se expone en el cuadro a continuación:

| CUADRO N° 20 INMUEBLES - SEGIP | | | | |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------|-------------------|----------|
| Departamento | Inmuebles Comodato | Inmuebles Alquiler | Inmuebles Propios | Terrenos |
| Chuquisaca | 3 | 1 | | |
| Nacional | 1 | | | |
| La Paz | 7 | 6 | | |
| Cochabamba | 7 | | | 1 |
| Oruro | 1 | 1 | | |
| Potosí | 6 | 1 | | 4 |
| Tarija | 5 | 2 | | |
| Santa Cruz | 11 | 4 | | |
| Beni | 2 | | 1 | |
| Pando | | 1 | | |
| Brigadas Semipermanente | 11 | | | |
| Total | 54 | 16 | 1 | 5 |

Fuente: Dirección Nacional de Administración y Finanzas

En estos próximos años, se desarrollará una estrategia para la consolidación de infraestructura propia, estableciendo una imagen institucional con calidad de prestación de servicios.

3.1.4.5.3. Equipamiento

El equipamiento de las oficinas de SEGIP, ha sido planificado y adaptado a las necesidades y demandas de acuerdo al tipo de trabajo que realiza cada área (administrativos y operativos) permitiendo cumplir así las funciones establecidas, mejorando el desempeño y el ambiente de trabajo.

A continuación se expone el equipamiento con el que cuenta el SEGIP:

| CUADRO N° 21 EQUIPAMIENTO | |
|---------------------------------|---------------|
| Grupo Contable | CANTIDAD |
| Edificaciones | 1 |
| Muebles y enseres de oficina | 10.687 |
| Maquinaria en general | 23 |
| Equipo de comunicaciones | 941 |
| Equipo educacional y recreativo | 69 |
| Vehículos automotores | 2 |
| Herramientas en general | 2.773 |
| Equipos de computación | 6.015 |
| Terrenos | 4 |
| Otros activos fijos | 1.030 |
| Activos intangibles | 77 |
| Total | 21.622 |

Fuente: Dirección Nacional de Administración y Finanzas

3.1.4.5.4. Equipamiento Tecnológico

El SEGIP, cuenta con un conjunto de servidores configurados en alta disponibilidad, los cuales contienen el sistema de virtualización VMWare, que se utiliza actualmente en el Centro de Datos de la zona de Irapavi en La Paz – Bolivia, como se puede ver en el Gráfico N° 14. Para extender las funcionalidades actuales los servidores son de tecnología BLADE contenidos en 2 chasis. También se cuenta con servidores tipo rack independientes, para servicios como el sistema biométrico, licencias y otros servidores que no admiten virtualización para su operación.

El sistema de almacenamiento o storages actual del Centro de Datos, realizan replicación a nivel de discos, luns o pools. Con un dimensionamiento actual en almacenamiento de 70 TB utilizable, entre discos de estado sólido, discos SAS y discos NL-SAS.

Gráfico Nº 14 Centro de Datos - Sala de Monitoreo



Fuente: Dirección Nacional de Tecnologías de Información

Esta descripción realizada, refleja la importancia que ha dado el SEGIP a la adquisición de infraestructura tecnológica, permitiendo de esta manera garantizar la capacidad en el procesamiento y almacenamiento de los datos de identificación de todos los usuarios de los diferentes servicios prestados por la institución.

3.1.4.5.5. Equipamiento de Comunicación

El sistema de comunicaciones es vital para garantizar la comunicación interna y entre los sitios principales y departamentales. Consta de equipos de comunicaciones en alta disponibilidad en la parte de acceso a los servidores, gestión de servidores, acceso al sistema de almacenamiento, core de las redes del sitio alterno y funciones avanzadas de réplica, sincronismo y comunicación de gestión y finalmente la parte WAN. Esto es logrado con equipos de comunicaciones Cisco Nexus 7k.

Así también, se cuentan con equipos de Comunicaciones y Seguridad perimetral los cuales realizan la conectividad entre oficinas regionales, departamentales con la Nacional y el Centro de Datos, formando una red privada Nacional de comunicaciones propias del SEGIP.

3.1.4.5.6. Parque automotor

El SEGIP cuenta con 17 movilidades, de las cuales 2 son propias y el restante se encuentra en comodato, como se expone en el cuadro a continuación:

Este insumo es necesario para el adecuado desempeño de las funciones que realizamos (administrativas, operativas y logísticas), debido a que apoya a satisfacer en forma oportuna los requerimientos de las diferentes áreas.

| CUADRO Nº 22 VEHICULOS DE PROPIEDAD Y COMODATO | | |
|---|-----------|-----------|
| Detalle | Propiedad | Comodato |
| Chuquisaca | 0 | 1 |
| La Paz | 1 | 0 |
| Cochabamba | 0 | 2 |
| Oruro | 0 | 1 |
| Potosí | 1 | 1 |
| Tarija | 0 | 1 |
| Santa Cruz | 0 | 4 |
| Beni | 0 | 0 |
| Nacional | 0 | 5 |
| Total | 2 | 15 |

Fuente: Dirección Nacional Administración y Finanzas

3.1.5. Capacidades y Falencias institucionales específicas

En el análisis interno de la institución se identificaron las siguientes capacidades y falencias institucionales que a continuación se detallan:

3.1.5.1. Capacidades institucionales

Dentro de las capacidades institucionales, se han identificado las siguientes:

- El uso de la Cédula de Identidad es obligatoria en actividades jurídicas, administrativas y sociales.
- Generación de recursos propios para coadyuvar la sostenibilidad financiera institucional.
- El Registro Único de Identificación coadyuva a generar una base de datos centralizadas e integrada de las personas con Cédula de Identidad.
- Optimización adecuada de la infraestructura a nuestra tecnología que garantice la capacidad en el procesamiento y almacenamiento de datos de identificación de todos los usuarios del SEGIP.
- Realizar procedimientos óptimos normados para la emisión documental simplificando los trámites.
- Atención eficiente al usuario a través de diferentes mecanismos operativos que faciliten la atención al público.
- La institución cuenta con personal capacitado para una atención adecuada con un enfoque intercultural y de género dirigido a grupos vulnerables de la población.
- Normativa adecuada que promueva la transparencia institucional.
- Liderazgo en la alta dirección, con orientación a la innovación y mejora continua.
- Imagen institucional con credibilidad en la emisión documental.
- Contar con recursos humanos adecuados para el desarrollo de los objetivos institucionales.

3.1.5.2. Falencias Institucionales

Dentro de las falencias institucionales, se han identificado las siguientes:

- Vulnerabilidad de las medidas de seguridad en la Cédula de Identidad.
- Limitación en el Registro Único de Identificación para complementar la información del registro domiciliario.
- Insuficientes convenios y acuerdos que garanticen la interoperabilidad de nuestra entidad con otras instituciones públicas y privadas.
- Limitación de la tuición administración del SEGELIC para elaborar normativa administrativa y operativa para la emisión de Licencias para Conducir.

- Deficiente preservación de la información histórica que es la base para la consolidación del Registro Único de Identificación.
- Demora en la atención de saneamiento documental.
- No se cuenta con infraestructura propia en la mayor parte de las oficinas de emisión documental.
- Inadecuados mecanismo de difusión y monitoreo para la aplicación de normas, reglamentos, guía, procedimientos y otros.

3.1.6. Análisis de los recursos financieros de la entidad y grado de sostenibilidad

3.1.6.1. FUENTE 20 Recursos Específicos

| CUADRO N° 23 | | | | | |
|---|-------|--------------------|-----------------------|-------------|------------------------|
| RECAUDACIONES POR LOS SERVICIO PRESTADOS POR EL SEGIP | | | | | |
| N° | Rubro | Descripción | Recaudación Percibida | | Recaudación Programada |
| | | | 2014 | 2015 | 2016 |
| 1 | 122 | Venta de Servicios | 2.043 | 1.272.723 | 1.513.098 |
| 2 | 151 | Tasas | 152.367.249 | 127.591.595 | 125.120.702 |
| Total | | | 152.369.292 | 128.864.318 | 126.633.800 |

Fuente: Dirección Nacional de Administración y Finanzas

El cuadro que antecede, evidencia los recursos percibidos por la emisión de trámites que emite el SEGIP y el servicio de consultas a la Base de Datos RUI SEGIP. Durante la gestión 2014, la recaudación efectivamente percibida alcanza a Bs 152.369.291,77; en la gestión 2015 el monto asciende a Bs 128.864.318,01. Teniendo proyectado para la gestión 2016 una recaudación de Bs 126.633.800,00. Importes inscritos, para la presente gestión y detallados en el reporte “Consulta a la Ejecución de Recursos por Entidad” del SIGMA y SIGEP.

3.1.6.2. Proyección de Recaudaciones Gestión 2016.

La Dirección Nacional de Administración y Finanzas, presenta el grado de sostenibilidad del SEGIP, mediante el cuadro N° 24 que expone los ingresos percibidos por la emisión de los diferentes servicios que presta el SEGIP y el servicio de consultas realizadas a la Base de Datos RUI - SEGIP durante los meses de enero a abril de 2016 que alcanza a Bs 42.947.369,79 gestión 2016 (1er. Cuatrimestre) y la recaudación proyectada en función a los recursos inscritos a inicio de gestión de Bs 126.633.800,00.

| CUADRO N° 24 PROYECCIÓN DE LAS RECAUDACIONES GESTIÓN 2016 | | | | |
|--|--------------------|-----------------------|-----------------------------------|--------------------|
| Mes | 2015 | 2016 | | |
| | Total Recaudado | Recaudación Percibida | Recaudación Proyectada a Percibir | Total Recaudado |
| Enero | 12.703.729 | 11.646.926 | 0 | 11.646.926 |
| Febrero | 9.868.250 | 10.524.483 | 0 | 10.524.483 |
| Marzo | 11.578.100 | 10.581.003 | 0 | 10.581.003 |
| Abril | 9.911.257 | 10.194.957 | 0 | 10.194.957 |
| Mayo | 9.654.390 | 0 | 9.515.144 | 9.515.144 |
| Junio | 10.271.545 | 0 | 10.132.299 | 10.132.299 |
| Julio | 10.798.495 | 0 | 10.659.249 | 10.659.249 |
| Agosto | 9.539.774 | 0 | 9.400.528 | 9.400.528 |
| Septiembre | 10.768.262 | 0 | 10.629.016 | 10.629.016 |
| Octubre | 11.144.670 | 0 | 11.005.424 | 11.005.424 |
| Noviembre | 9.972.023 | 0 | 9.832.777 | 9.832.777 |
| Diciembre | 12.653.824 | 0 | 12.511.993 | 12.511.993 |
| Total | 128.864.318 | 42.947.370 | 83.686.430 | 126.633.800 |

Fuente: Dirección Nacional de Administración y Finanzas

3.2. Análisis Externo

3.2.1. Comparación de los documentos de identidad en la región

La regionalización dinamiza los múltiples mecanismos de integración, para ello al hablar de Cédula de Identidad, Documento Nacional de Identificación, Cédula de Extranjero, Registro Civil, Cédula de Ciudadanía, Cédula de Identidad Civil, nos referimos a un documento público de carácter obligatorio, que permite la identificación personal inequívoca de las personas. Permitiendo así, a los individuos identificarse en todos los escenarios o ámbitos de relacionamiento dentro de la sociedad. Considerándose la utilización del documento de identidad como una herramienta fundamental para la integración regional.

Se realizó una comparación de la calidad de los documentos de identidad de Sud América, lo que permite establecer que una de las características es la modernización del material del documento de identidad optando por el policarbonato, el cual incluye en el anverso y reverso diferentes características de seguridad tecnológicas, visibles y no visibles, como ser el algoritmo de verificación que permite obtener el dígito verificador que coadyuva a evitar la duplicidad del documento. La incorporación de un micro procesador CHIP, datos biométricos, firma electrónica y otros beneficios.

La mayoría de los países aplican tecnologías de Sistema de Identificación automático de huellas dactilares - AFIS, y Radio Frequency Identification - RFID, son sistema de almacenamiento y recuperación de datos remoto que usa dispositivos denominados etiquetas, tarjetas, transpondedores o tags RFID, y por ultimo responden a los estándares establecidos en la Organización de Aviación Civil Internacional - OACI, sobre la seguridad internacional de los documentos de viaje.

Sud América, en busca del desarrollo integral, tiene diferentes convenios entre países, denominados Comunidad Andina de Naciones - CAN y Mercado Común del Sur - MERCOSUR, donde uno de sus beneficios es la transitabilidad internacional únicamente con el documento de identidad, por lo que la pre - disposición de modernizar los documentos de identidad debe responder a la tendencia de adoptar lo establecido en la norma OACI, sobre los documentos de viaje, otorgando una mayor seguridad en nuestros documentos, garantizando la inviolabilidad del mismo evitando así la adulteración o falsificación.

Por ello Bolivia debe asumir nuevos mecanismos de seguridad que cumplan los estándares internacionales de seguridad sobre documentos de identidad, que están siendo aplicados en la región, lo que permitirá contribuir a la seguridad regional y en consecuencia a la inviolabilidad de la identidad de las personas, y esto fortalecerá el Vivir Bien de todos los bolivianos respetando y valorizando nuestra identidad e identidad cultural.

3.2.2. Análisis Político, Económico, Social y Tecnológico

Para realizar el análisis político, económico, social y tecnológico, se ha aplicado a la institución un análisis PEST, que se trata de una herramienta estratégica útil para identificar y comprender los factores del entorno general que van a afectar a la intuición. Por lo que se expone a continuación cada uno de los factores que afectan al SEGIP:

3.2.2.1. Análisis Político

En este análisis, se tratarán los factores relacionados con las regulaciones legislativas, identificándose los siguientes:

a. Aplicación de las obligaciones Constitucionales

Obligatoriedad de portar la cédula de identidad para trámites administrativos, jurídicos, sociales, y otros.

b. Regulaciones de Seguridad

Inadecuado cumplimiento de entidades públicas y privadas, en obligatoriedad de requerir la Cédula de Identidad como documento principal de identidad a todas las personas. Por ejemplo, las empresas de transporte interprovincial deben requerir el documento de identidad para transportar a una persona.

c. Políticas Gubernamentales

El Estado Plurinacional mediante políticas y lineamientos gubernamentales, promueve e impulsa la interoperabilidad entre entidades públicas y privadas en servicio del pueblo boliviano.

3.2.2.2. Análisis Económico

Se analizan los factores de índole económico que afectan al mercado en su conjunto, identificándose los siguientes:

a. Fuentes de financiamiento de Organismos Internacionales

La cooperación internacional promueve el acceso a la identidad, apoyando principalmente a la población vulnerable de nuestro país. A la fecha se tiene el convenio específico entre el Estado Plurinacional de Bolivia y el Reino de Dinamarca, para el apoyo a la modernización del sector público en Bolivia. En el caso específico del SEGIP, esta donación apoya en primera instancia a la ampliación de la cobertura nacional, y al fortalecimiento del registro domiciliario.

3.2.2.3. Análisis Social – Demográfico

En este factor se analiza la configuración de los integrantes del mercado y su influencia en el entorno, identificándose los siguientes:

a. **Crecimiento de la población**

Genera mayor demanda en la emisión de nuevas cédulas de identidad

b. **Inseguridad social**

Incremento de diversos mecanismos de falsificación de documentos, como nuestra cédula de identidad y licencias para conducir.

c. **Condiciones de vida**

Ausencia de servicios básicos en las zonas de difícil acceso, hace que la población que radica en esos lugares, le asigne reducida o casi nula importancia a la identificación.

d. **Conflictos Sociales**

Dificultan el cumplimiento de la ejecución en los tiempos establecidos para realizar la emisión documental programada, principalmente de las brigadas móviles, demandando mayor erogación de recursos económicos para atender a la población

3.2.2.4. Análisis Tecnológico

Se debe analizar el estado de desarrollo tecnológico y sus aportes en la actividad institucional como Estado, identificándose en el SEGIP los siguientes:

a. **Impacto de nueva tecnología**

El desarrollo y los avances tecnológicos, permiten optar por mejores herramientas que coadyuven a mejorar las condiciones de nuestros servicios, aumentando la productividad, eficiencia y mejorando la seguridad de los documentos emitidos.

- Aplicación de la interoperabilidad entre entidades para tener servicios conjuntos que permiten aumentar la eficiencia. facilitar, agilizar y promover la transparencia de los trámites del ciudadano. Siendo el Registro Único de Identificación la base de datos principal de información biográfica de las personas que sirve de fuente primaria para otras entidades.

b. **Conectividad para la transferencia de datos**

Deficiente conectividad y acceso al servicio de datos e internet en lugares geográficamente accidentados, dificulta la emisión documental principalmente de las brigadas móviles, demandando mayor tiempo de permanencia y erogación de recursos económicos para atender a la población

3.2.3. Oportunidades y Amenazas del SEGIP

3.2.3.1. Oportunidades:

- Tendencia al uso del número de la Cédula de Identidad como código único de identificación de las personas, por parte de las entidades públicas y privadas.
- Crecimiento y desarrollo de la tecnología de información y comunicación.
- El Estado Plurinacional, impulsa la interoperabilidad entre entidades públicas y privadas.
- El sistema de Registro Único de Identificación es requerido por diferentes entidades públicas y privadas, como base principal de datos biográficos de las bolivianas y bolivianos.
- Interés de programas y proyectos gubernamentales y otros financiados por la cooperación internacional para promover el acceso a la identidad de la población vulnerable, o que residen en lugares alejados.

3.2.3.2. Amenazas:

- Falsificación de documentos de identidad que pueden afectar la imagen institucional y la seguridad jurídica de la identificación.
- Limitado acceso a la conectividad por dificultades geográficas.
- Reducida o nula importancia a la identificación como derecho en lugares de difícil acceso.
- Conflictos sociales y de gobernabilidad en alguna zona del país, afectan a los resultados de las campañas de cedulación y dificultan el desplazamiento del personal operativo hacia esas zonas.
- Escasos mecanismos de control para el cumplimiento de políticas y normas de carácter obligatorio para la sociedad, para el adecuado uso de la Cédula de Identidad.
- Corrupción externa que afecta a la emisión documental del SEGIP.

4. Objetivos y Estrategias Institucionales

4.1. Misión y Visión

4.1.1. Misión

Otorgar a través de su registro, identificación a los bolivianos y bolivianas que residen dentro y fuera del Estado Plurinacional de Bolivia y a personas con permanencia legal en el país, para el ejercicio pleno de sus derechos, desarrollando soluciones integrales, mediante la prestación de servicios con calidad y calidez empleando tecnología de última generación.

4.1.2. Visión

Lograr una Bolivia libre de indocumentados que accede a sus derechos consagrados en la Constitución Política del Estado a través de su identidad y posicionar el Registró Único de Identificación Biométrico como la base primaria referencial de información, para el conjunto de las entidades del país.

4.2. Resultados Institucionales al 2020

EL SEGIP para los siguientes cinco años, conforme a sus atribuciones, se ha planteado nuevos retos, en beneficio de la sociedad boliviana, siendo estos los siguientes:

4.2.1. Nueva Cédula de Identidad

El SEGIP pretende concretar la implementación de la Nueva Cédula de Identidad para ello viene avanzando en el desarrollo de herramientas tecnológicas que permitirán integrar al Sistema de Registro Único de Identidad dos software:

- El primero referente a la **georeferenciación domiciliaria** (software SIG – sistema de información Geográfico) que consiste en ubicar un objeto en el espacio tridimensional con respecto a la tierra utilizando un sistema de coordenadas (latitud y longitud) y un DATUM determinado, es decir la ubicación geográfica del domicilio de las personas que cuentan con Cédula de Identidad.
- La segunda herramienta tecnológica, que se integrara al sistema de Registro Único de Identificación será la **biometría facial y dactilar**, que permitirá identificar automáticamente a una persona a través de una imagen digital de su rostro, detectando las características morfológicas únicas que nos diferencian. Así como las huellas dactilares que serán capturadas electrónicamente, lo que permitirá confirmar o verificar la identidad de una persona, de manera segura, confiable, oportuna y rápida.

Este desarrollo tecnológico tiene el propósito de dar mayor seguridad a la Cédula de Identidad permitiendo la identificación unívoca de las bolivianas y los bolivianos que cuenten con este documento, debido a que estas herramientas permitirán almacenar información biográfica, biométrica dactilar y facial de la persona en un micro chip de acuerdo a los estándares de seguridad internacionales.

4.2.2. Gabinete Virtual

El Gabinete Virtual es el proceso de saneamiento documental en línea; este permitirá incrementar el control de dichos saneamientos y modificaciones de registros, al centralizar todos los requerimientos a nivel nacional, dándole seguridad y celeridad al tratamiento de trámites administrativos.

Con esta iniciativa se busca optimizar la atención de los trámites de saneamiento y modificación de los datos consolidados, a través de Gabinetes Virtuales a distancia, mejorando considerablemente los tiempos de atención con soluciones integrales y transparencia de los mismos.

Esta herramienta posibilitará la generación de sinergias, ya que el equipo de profesionales jurídicos, que aunque geográficamente estarán dispersos, mediante el Gabinete Virtual se coordinara el trabajo en equipo, de manera sincronizada y en línea.

El Gabinete Virtual, tendrá las siguientes características:

- Generará el uso intensivo de tecnología, que se traducirá en:
- Administración de usuarios, perfiles y permisos.
- Conformación de bases de datos consistentes.
- Aplicación de la gestión de la información en términos generales.
- Gestión de aplicaciones tecnológicas integradas.
- Interfaz comunicacional para el personal Jurídico que participe del Proyecto.
- Control y seguimiento electrónico y en tiempo real de los trámites sujetos a saneamiento.

4.2.3. Gestorías Municipales

Uno de nuestros mayores desafíos es implementar las Gestorías Municipales, que son Unidades Administrativas responsables de identificar al total de la población indocumentada en todo el territorio nacional, en coordinación con los Gobiernos Autónomos Municipales, permitiendo la presencia del SEGIP en los 339 municipios del país.

Los gestores se encargarán de asesorar, brindar información sobre los requisitos y trámites de la Cédula de Identidad, Licencia para Conducir y saneamiento de datos. Además, de coordinar acciones de intervención de brigadas móviles y/o oficinas semipermanentes con el objetivo de declarar a la sección municipal "Municipio Libre de Personas Indocumentadas".

El SEGIP entregará certificaciones con la declaratoria de "Municipios libres de personas indocumentadas" a los Gobiernos Autónomos Municipales, una vez que se haya documentado al total de las personas que no cuentan con Cédula de Identidad según el CENSO 2012.

4.2.4. Digitalización de los documentos de emisión Documental

El papel como soporte de la información, demanda especial atención por el volumen cada vez mayor y sobre el cual se ve la necesidad de tomar acciones para su conversión a formato digital, ningún archivo puede estar ajeno a la necesidad de implementar programas de digitalización.

Este propósito está enfocado a contar con un archivo central organizado, preservado y digitalizado, optimizando el acceso a la información así como velando por la conservación y disponibilidad de la documentación en el futuro, generando así el resguardo con seguridad tecnológica de la emisión documental y asumiendo la responsabilidad institucional social cuidando del medio ambiente.

4.3. Objetivos Estratégicos Institucionales

Como resultado del análisis realizado en la entidad, el SEGIP se ha planteado seis objetivos estratégicos de acuerdo a sus atribuciones establecidas en la Ley N° 145. Asimismo, estos se encuentran alineados al Plan Estratégico Ministerial – PEM del Ministerio de Gobierno, instancia que tiene tuición sobre nuestra institución.

El PEM ha desarrollado seis lineamientos que permiten responder al Pilar 11 de la Agenda Patriótica, siendo estos los siguientes:

Lineamiento I: Reforma de la Policía Boliviana y Gestión Oportuna del Conflicto.

Lineamiento II: Consolidación del Sistema de Seguridad Ciudadana y articulación de los sistemas de información.

Lineamiento III: Nacionalización y regionalización de Lucha contra el narcotráfico.

Lineamiento IV: Reforma del Régimen Penitenciario.

Lineamiento V: Modernización del Sistema Migratorio.

Lineamiento VI: Gestión Institucional Pública Eficiente y Transparente.

Por la razón de ser del SEGIP, y su **Acción 5** de “Consolidación del Registro Único de Identificación de la nueva cedula de identidad y gestión institucional para la identificación personal y licencias”, se lo ha identificado dentro del **Lineamiento VI** establecido en el PEM del Ministerio de Gobierno, que textualmente indica: “Gestión Institucional Pública Eficiente y Transparente”.

Por tanto, los **objetivos estratégicos** construidos por el SEGIP han considerado lo anteriormente establecido, formulando los siguientes:

OBETIVO ESTRATÉGICO (Acciones de Mediano Plazo) 1: Implementar la Nueva Cédula de Identidad Electrónica, con los estándares necesarios que garanticen la unicidad de la identidad de todos los bolivianos en el ámbito nacional, a partir de la aprobación del Decreto Supremo.

OBETIVO ESTRATÉGICO (Acciones de Mediano Plazo) 2: Posicionar el Registro Único de Identificación y el Gobierno Electrónico en el ámbito nacional, como base primaria de información de las instituciones públicas, privadas, hasta el año 2020.

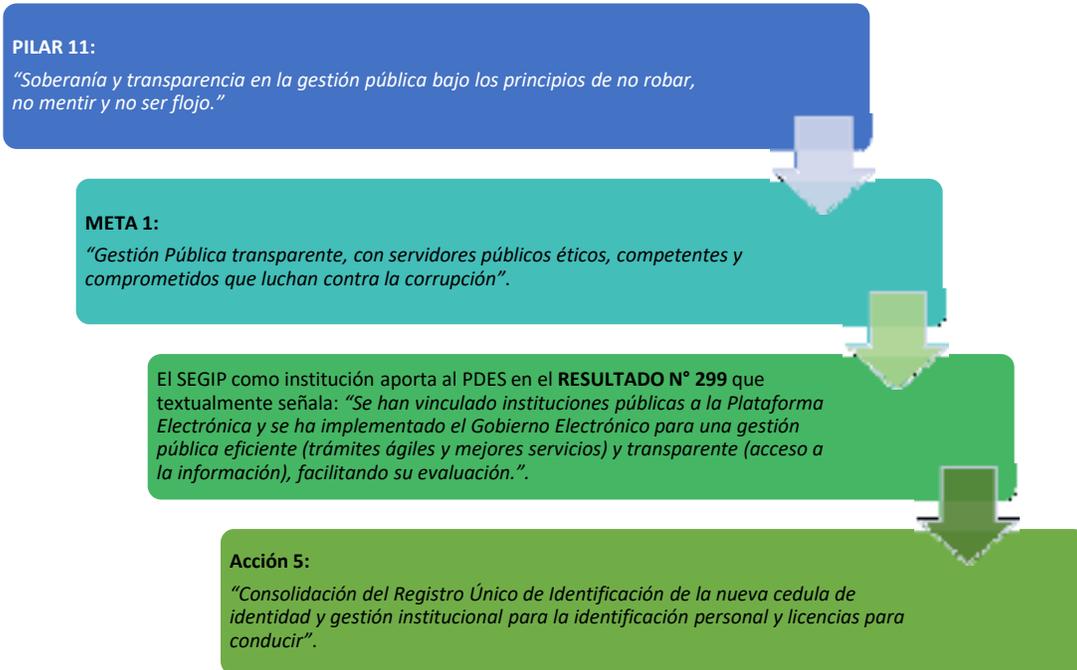
OBETIVO ESTRATÉGICO (Acciones de Mediano Plazo) 3: Realizar todas las gestiones normativas, tecnológicas y la emisión documental, con el propósito de alcanzar una Bolivia libre de indocumentados hasta el año 2020.

OBETIVO ESTRATÉGICO (Acciones de Mediano Plazo) 4: Fortalecer la gestión institucional del SEGIP, a través de la optimización de los procedimientos, la transparencia y el desarrollo integral de sus servidores públicos en el ámbito nacional, hasta el año 2020.

OBJETIVO ESTRATÉGICO (Acciones de Mediano Plazo) 5: Consolidar la memoria física e histórica del Archivo Nacional de Identificación Personal en el departamento de La Paz, hasta el año 2020.

OBETIVO ESTRATÉGICO (Acciones de Mediano Plazo) 6: Consolidar la gestión del Servicio General de Licencias para Conducir (SEGELIC) hasta su total incorporación en el SEGIP, dentro de todo el ámbito nacional, hasta el año 2019.

Esquema N° 2 – Articulación PDES de Objetivos Estratégicos



Fuente: Dirección Nacional de Planificación

Como meta el SEGIP tiene a la implementación de la Cédula de Identidad con estándares necesarios, que garanticen la unicidad de las personas, alcanzando una Bolivia libre de indocumentados.

4.3.1. Estrategia Desarrollada por cada Objetivo Estratégico

Para el desarrollo de las estrategias, se han definido los objetivos de gestión que se implementaran en un tiempo determinado para cumplir el propósito establecido en los objetivos estratégicos, como se desarrolla en el cuadro N° 25 que se expone a continuación:

| Cuadro N° 25 MATRIZ DE ESTRATEGIAS Y ACCIONES INSTITUCIONALES | | |
|---|--|--|
| Pilar 11. Soberanía de la transparencia en la gestión pública bajo los principios de no mentir, no robar, no ser flojo | | |
| Meta 1. Gestión Pública transparente, con servidores públicos éticos, competentes y comprometidos que luchan contra la corrupción | | |
| Resultado 299. Se han vinculado instituciones públicas a la Plataforma Electrónica y se ha implementado el Gobierno Electrónico para una gestión pública eficiente (trámites ágiles y mejores servicios) y transparente (acceso a la información), facilitando su evaluación. | | |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO (Acciones de Mediano Plazo) 1: Implementar la Nueva Cédula de Identidad Electrónica, con los estándares necesarios que garanticen la unicidad de la identidad de todos los bolivianos en el ámbito nacional, a partir de la aprobación del Decreto Supremo. | | |
| N° | Objetivos de Gestión (Acciones de Corto Plazo) | Indicadores |
| 1.1 | Realizar tres acciones necesarias: a) proceso de contratación; b) implementación tecnológica; y c) producción para la emisión documental, dirigidas a la implementación de la nueva Cédula de Identidad Electrónica, con estándares internacionales y alcance nacional, a partir del año 2017 hasta el 2020. | Acciones realizadas para la implementación de la Nueva Cédula de Identidad Electrónica, respecto a las acciones programadas para la implementación de la nueva cédula de identidad. |
| 1.2 | Implementar la Nueva Cédula de Identidad Electrónica, en las capitales de Departamento, mediante un sistema de identificación biométrico con estándares internacionales, hasta el año 2020. | Cantidad de personas con la nueva Cédula de Identidad Electrónica, respecto a la población de capitales de departamento, proyectada al 2020. |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO (Acciones de Mediano Plazo) 2: Posicionar el Registro Único de Identificación y el Gobierno Electrónico en el ámbito nacional, como base primaria de información de las instituciones públicas, privadas, hasta el año 2020. | | |
| N° | Objetivos de Gestión (Acciones de Corto Plazo) | Indicadores |
| 2.1 | Realizar la selección estratégica de instituciones para posicionar el Registro Único de Identificación y el Gobierno Electrónico en el ámbito nacional, como base primaria de información para las instituciones públicas y privadas, hasta el año 2020. | 1. Cantidad de instituciones públicas con convenios o acuerdos interinstitucionales para el uso de información del SEGIP, respecto a la cantidad de instituciones públicas seleccionadas. 2. Cantidad de instituciones privadas con convenios o acuerdos interinstitucionales para el uso de información del SEGIP, respecto a la cantidad de instituciones privadas seleccionadas. |

| OBJETIVO ESTRATÉGICO (Acciones de Mediano Plazo) 3: Realizar todas las gestiones normativas, tecnológicas y la emisión documental, con el propósito de alcanzar una Bolivia libre de indocumentados hasta el año 2020. | | |
|---|--|--|
| N° | Objetivos de Gestión (Acciones de Corto Plazo) | Indicadores |
| 3.1 | Realizar las acciones tecnológicas, logísticas, administrativas y jurídicas, que consoliden el Registro Único de Identificación, a favor de los sectores más vulnerables, hasta el año 2020. | Cantidad de personas ceduladas por primera vez, respecto a la cantidad total de personas indocumentadas. |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO (Acciones de Mediano Plazo) 4: Fortalecer la gestión institucional del SEGIP, a través de la optimización de los procedimientos, la transparencia y el desarrollo integral de sus servidores públicos en el ámbito nacional, hasta el año 2020. | | |
| | Objetivos de Gestión (Acciones de Corto Plazo) DNAF | Indicadores |
| 4.1 | Dirigir y llevar adelante toda la administración y finanzas de la institución, a nivel nacional, en el marco de la normativa legal vigente con eficacia, eficiencia, transparencia y licitud, hasta el 2020. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje ejecutado del Presupuesto aprobado. 2. Procesos concluidos respecto al total de procesos solicitados. 3. Cantidad de pagos a proveedores de Bs. y Ss., respecto al total de pagos solicitados. |
| | Objetivos de Gestión (Acciones de Corto Plazo) DNJ | Indicadores |
| 4.2 | Coordinar y promover la normativa que permita fortalecer la regulación interna de los sistemas establecidos en la Ley 1178, y mejorar la fidelidad y seguridad del registro de datos, con la implementación de mecanismos de control y eficiencia en el saneamiento y modificación de datos y registros, mediante el Gabinete Jurídico Virtual Nacional hasta el 2020. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Cantidad de manuales y/o reglamentos específicos revisados y actualizados, respecto a lo programado. 2. Cantidad de departamentos con implementación del sistema del Gabinete Jurídico Virtual, respecto a lo programado. |
| 4.3 | Certificar con normas ISO la gestión operativa, administrativa y de calidad en el Gabinete Jurídico Virtual oficina nacional, en la gestión 2019. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Un certificado de calidad para el Gabinete Jurídico Virtual con Norma ISO 9001-2015. 2. Cantidad de documentos, manuales y protocolos de los procesos a certificarse en el Gabinete Jurídico Virtual Nacional, respecto a lo programado. |

| | Objetivos de Gestión (Acciones de Corto Plazo) DNBM | Indicadores |
|-----|--|--|
| 4.4 | Coordinar y promover la normativa que permita fortalecer la regulación interna de los sistemas establecidos en la Ley 1178, y mejorar la fidelidad y seguridad del registro de datos, con la implementación de mecanismos de control y eficiencia en el saneamiento y modificación de datos y registros, mediante el Gabinete Jurídico Virtual Nacional hasta el 2020. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Cantidad de manuales y/o reglamentos específicos revisados y actualizados, respecto a lo programado. 2. Cantidad de departamentos con implementación del sistema del Gabinete Jurídico Virtual, respecto a lo programado. |
| 4.5 | Certificar con normas ISO la gestión operativa, administrativa y de calidad en el Gabinete Jurídico Virtual oficina nacional, en la gestión 2019. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Un certificado de calidad para el Gabinete Jurídico Virtual con Norma ISO 9001-2015. 2. Cantidad de documentos, manuales y protocolos de los procesos a certificarse en el Gabinete Jurídico Virtual Nacional, respecto a lo programado. |
| | Objetivos de Gestión (Acciones de Corto Plazo) DNC | Indicadores |
| 4.6 | Posicionar, consolidar y fortalecer la imagen institucional del SEGIP a nivel nacional del 2019 al 2020, a través de los medios de comunicación, redes sociales y comunicación directa con la sociedad civil en su conjunto. | Un documento de Estrategia e Implementación del Plan Estratégico Comunicacional 2019-2020, que defina las estrategias, segmente el público y determine los medios de comunicación adecuados. |
| | Objetivos de Gestión (Acciones de Corto Plazo) DNTIC | Indicadores |
| 4.7 | Actualizar, fortalecer y mantener el equipamiento e infraestructura tecnológica institucional durante las gestiones 2019 y 2020. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Cantidad de mantenimientos y/o actualizaciones ejecutadas en el año, respecto a mantenimientos y/o actualizaciones programadas en la gestión. 2. Tres capacitaciones técnicas especializadas realizadas en el año, en función de mejorar las especialidades de cada unidad de TIC. |
| 4.8 | Establecer las condiciones técnicas para optar a una certificación ISO en la gestión de la seguridad de la información de los procedimientos actuales de los Sistemas Informáticos de producción del SEGIP, en la DNTIC, durante la gestión 2019 Y 2020. | Un pre-proyecto elaborado y entregado para revisión, referido al análisis y diagnóstico de las condiciones y requerimientos necesarios para para aplicar una certificación de calidad y/o seguridad de la información. |

| | | |
|--|---|---|
| 4.9 | Determinar y establecer las condiciones administrativas y técnicas que sean necesarias para implementar un Centro de Datos Alterno del SEGIP, en la oficina nacional, durante las gestiones 2019 y 2020. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Un sistema de backup implementado para los servidores de aplicación y servidores de bases de datos críticos del centro de datos principal. 2. Un documento sobre el estudio y análisis de los sistemas informáticos críticos de producción con proyección a la implementación de un sistema de recuperación de desastres para el centro de datos principal del SEGIP. |
| Objetivos de Gestión (Acciones de Corto Plazo) DNO | | Indicadores |
| 4.10 | Modificar la normativa que establece los procedimientos operativos para mejorar la calidad y oportunidad de la emisión documental desde la gestión 2016 a la gestión 2020 a nivel nacional. | Cantidad de ajustes realizados a la normativa de emisión documental (CI-CIE-LC), respecto a la cantidad de ajustes programados. |
| 4.11 | Lograr la certificación con normas ISO, así como la gestión operativa, administrativa y calidad del servicio de la emisión de nuevas cédulas de identidad para ciudadanos extranjeros, en la gestión 2019 dentro del departamento de La Paz | <ol style="list-style-type: none"> 1. Un certificado de calidad para la Jefatura Nacional de Extranjería con Norma ISO 9001-2015. 2. Cantidad de documentos, manuales y protocolos de los procesos a certificarse en emisión de nuevas CIES del departamento de La Paz, respecto a lo programado. |
| OBJETIVO ESTRATÉGICO (Acciones de Mediano Plazo) 5: Consolidar la memoria física e histórica del Archivo Nacional de Identificación Personal en el departamento de La Paz, hasta el año 2020. | | |
| Objetivos de Gestión (Acciones de Corto Plazo) | | Indicadores |
| 5.1 | Formular un proyecto de pre-inversión de infraestructura adecuada para el Archivo Nacional del SEGIP, en el departamento de La Paz, hasta el año 2020. | Porcentaje de avance en la formulación del proyecto de pre-inversión de la infraestructura del Archivo Nacional del SEGIP. |
| 5.2 | Digitalizar, conservar y consolidar la documentación del Archivo Nacional del SEGIP, en el departamento de La Paz hasta el año 2020. | Porcentaje de avance del sistema de digitalización del Archivo Nacional del SEGIP. |

| OBJETIVO ESTRATÉGICO (Acciones de Mediano Plazo) 6: Consolidar la gestión del Servicio General de Licencias para Conducir (SEGELIC) hasta su total incorporación en el SEGIP, dentro de todo el ámbito nacional, hasta el año 2019. | | |
|--|--|---|
| | Objetivos de Gestión (Acciones de Corto Plazo) | Indicadores |
| 6.1 | Realizar las acciones necesarias para la consolidación del Servicio General de Licencias para conducir (SEGELIC) en el SEGIP, dentro del territorio nacional, hasta el año 2019. | 1. Número de normas legales y operativas aprobadas para la gestión a la consolidación del manejo administrativo y operativo por el SEGIP-SEGELIC. 2. Número de licencias para conducir emitidas, respecto a las programadas. |
| 6.2 | Implementar la nueva Licencia para Conducir Electrónica en el ámbito nacional hasta el año 2020. | Número de licencias para conducir electrónicas emitidas, respecto al número total de licencias para conducir vigentes. |

5. Diseño del Plan (Planificación)

5.1. Identificación de pilares, metas, resultados y acciones

Los objetivos planteados como institución responden al Pilar 11 de la Agenda Patriótica, aportando a la **Meta 1:** “Gestión Pública transparente, con servidores públicos éticos, competentes y comprometidos que luchan contra la corrupción”.

Asimismo, por la naturaleza de nuestra institución y al haber identificado la Meta 1 del Pilar 11 de la Agenda Patriótica, se establece que como institución aportamos al PDES en el **Resultado N° 299** que textualmente señala: “Se han vinculado instituciones públicas a la Plataforma Electrónica y se ha implementado el Gobierno Electrónico para una gestión pública eficiente (trámites ágiles y mejores servicios) y transparente (acceso a la información), facilitando su evaluación.”.

Bajo este lineamiento, se ha desarrollado la **Acción 5:** “Consolidación del Registro Único de Identificación de la nueva cedula de identidad y gestión institucional para la identificación personal y licencias.”. Tanto el resultado como la acción serán medibles mediante el indicador de impacto y de proceso (ver anexo 1 y 2), la cual pasamos a desarrollar en el cuadro N° 26.

| CUADRO N° 26 ARTICULACIÓN - PEI 2016-2020 SEGIP | | | | | | |
|---|--|---|---|--|--|--|
| Pilar | Meta | Resultado | Línea Base | Indicador de Impacto | Acción | Indicador de Proceso |
| 11. Soberanía y transparencia en la gestión pública | 1. Gestión Pública transparente, con servidores públicos éticos, competentes y comprometidos que luchan contra la corrupción | 299. Se han vinculado instituciones públicas a la Plataforma Electrónica y se ha implementado el Gobierno Electrónico para una gestión pública eficiente (trámites ágiles y mejores servicios) y transparente (acceso a la información), facilitando su evaluación. | 10.094.253 bolivianas, bolivianos y personas con el país documentados | de 96% de la población boliviana y personas con permanencia legal en el país cuentan con Cédula de Identidad | 5. Consolidación del Registro Único de Identificación de la nueva cedula de identidad y gestión institucional para la identificación personal y licencias. | 60% de la población Boliviana y personas extranjeras con residencia legal en el país cuentan con la biometría de la cédula de identidad. |

Fuente: SEGIP

5.2. Territorialización de acciones

El SEGIP cuenta en el país con 50 oficinas de emisión documental en las que se emiten Cédulas de Identidad, Licencias para Conducir y Cédulas para Extranjero. Posee igualmente 3 oficinas exclusivas de emisión de Licencias para Conducir y 3 Oficinas de emisión de Cédulas de Identidad para Extranjero.

A ello se suman las 13 oficinas semipermanentes y 16 equipos de Brigadas Móviles contando con una cobertura del 85%. Las primeras usualmente se establecen en municipios de alta densidad de poblacional y las segundas se conforman a los fines de cumplir con convenios interinstitucionales firmados con representantes de Pueblos Indígenas, originarios y campesinos y con Programas y Proyectos tales como el Programa Bono Juana Azurduy, Unicef, Plan Vida y ADEMAF.

Gráfico N° 15 Cobertura con oficinas permanentes



Fuente: Dirección Nacional de Comunicación

Finalmente, el SEGIP ha consolidado – desde su creación a la fecha - la instalación de 15 oficinas de emisión documental en varios países. En Argentina 5 oficinas (Buenos Aires, Córdoba, Jujuy, Mendoza y Salta). En Brasil 2 (Rio de Janeiro y Sao Paulo). Chile 4 (Antofagasta, Arica, Calama e Iquique) y en Perú 3 (Cusco, Lima y Tacna). Estados Unidos 1 (Washington). De las cuales al presente se encuentran funcionando 3 (Buenos Aires, Sao

Paulo y Washington). Logrando que más de 85 mil compatriotas bolivianos cuenten con su Cédula de Identidad vigente y cerca de 2.3 mil cuenten con su Licencia para Conducir.

Es importante mencionar, que se tiene previsto instalar la oficina en España.

5.3. Roles de actores

El SEGIP coordina con diferentes actores públicos (entidades públicas) que aportan al cumplimiento de sus objetivos estratégicos, siendo estos los siguientes:

- Ministerio de Gobierno: Desarrolla mejores y efectivas condiciones de seguridad, con servicios efectivos. Y así consolida el sistema de seguridad pública del cohesionamiento social.
- Ministerio de Relaciones Exteriores, Embajadores y Consulados de Bolivia: Atiende y protege el interés del estado y de los ciudadanos bolivianos en el extranjero.
- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas: Define políticas macroeconómicas en el marco del PDES e impulsa su implementación. Aprueba la asignación de recursos, presupuesto y normalización.
- Servicio de Registro Civil (SRECI): Coadyuva el accionar del SEGIP en el saneamiento de datos biográficos de los datos personales.
- Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción: Efectúa acciones de prevención de la corrupción y mejora de la eficiencia en la gestión pública en el marco del Programa de Transparencia en la gestión Pública. Investiga y da seguimiento a los actos de corrupción denunciados.
- Ministerio de Comunicación: Apoya en la difusión y políticas comunicacionales específicas del sector.
- Instituto Nacional de Estadística (INE): Coadyuva en el accionar del SEGIP en el uso de información de población sin cédula de Identidad, identificada en las consultas.
- Gobiernos Autónomos Municipales: Planifica el desarrollo departamental, enfatizando en la cedulaación de la población, siendo cofinanciadores de las Brigadas Móviles.

Identificados los actores, se pasa a detallar en el cuadro a continuación a que acción aporta cada una de estas entidades.

| CUADRO N° 27 ROLES DE ACTORES | | | | | | | | | | | |
|--|---------------------|-------------------------------|--------------------------------------|-------|--|--|----------------------|--------|---------------------|-----------------------|------------------------|
| Pilar 11: Soberanía de la transparencia en la gestión Pública bajo los principios de no mentir, no robar, no ser flojo | | | | | | | | | | | |
| Meta 1: Gestión Pública transparente, con servidores públicos éticos, competentes y comprometidos que luchan contra la corrupción. | | | | | | | | | | | |
| Resultado 299. Se han vinculado instituciones públicas a la Plataforma Electrónica y se ha implementado el Gobierno Electrónico para una gestión pública eficiente (trámites ágiles y mejores servicios) y transparente (acceso a la información), facilitando su evaluación. | | | | | | | | | | | |
| Acciones | Actores Principales | | | | | | | | | | |
| | OTROS | | | | | | | | | | |
| | Min. De Gobierno | Min. De relaciones Exteriores | Min. de Economía y Finanzas Públicas | SRECI | Min. de Transparencia Institucional y Lucha Contra la corrupción | Instituto Nacional de Estadísticas (INE) | Min. De Comunicación | AGETIC | Gobiernos autónomos | Entidades Financieras | Escuelas de conducción |
| Acción: | | | | | | | | | | | |
| 5.- Consolidación del Registro Único de Identificación de la nueva cedula de identidad y gestión institucional para la identificación personal y licencias. | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |

Fuente: SEGIP

5.4. Presupuesto Plurianual Quinquenal

| CUADRO N° 28 MATRIZ DE PRESUPUESTO (Expresado en Bs) | | | | | | | | | |
|--|---|---|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Pilar 11: Soberanía de la transparencia en la gestión Pública bajo los principios de no mentir, no robar, no ser flojo | | | | | | | | | |
| Meta 1: Gestión Pública transparente, con servidores públicos éticos, competentes y comprometidos que luchan contra la corrupción. | | | | | | | | | |
| Acciones | Entidad - SEGIP | PRESUPUESTO | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | Total | |
| Resultado 299. Se han vinculado instituciones públicas a la Plataforma Electrónica y se ha implementado el Gobierno Electrónico para una gestión pública eficiente (trámites ágiles y mejores servicios) y transparente (acceso a la información), facilitando su evaluación. | | | | | | | | | |
| 5 | 5.- Consolidación del Registro Único de Identificación de la nueva cedula de identidad y gestión institucional para la identificación personal y licencias. | Dirección Nacional de Administración y Finanzas Dirección Nacional de Operaciones Dirección Nacional Jurídica | GASTO CORRIENTE * | 266.387.188 | 251.265.465 | 263.096.646 | 263.096.646 | 263.096.646 | 1.306.942.591 |
| | | Dirección Nacional de Brigadas Móviles Dirección Nacional de Comunicación | INVERSIÓN PÚBLICA PDES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Dirección Nacional de Tecnologías de Información Dirección Nacional de Planificación | INVERSIÓN PÚBLICA SOLICITADA* | 9.921.394 | 430.201.758 | 219.283.828 | 226.359.609 | 239.692.226 | 1.125.458.815 |
| | | Direcciones Departamentales Unidad Nacional de Archivo Unidad Nacional de Auditoría Unidad Nacional de Transparencia Unidad Nacional de Seguridad de la Información | TOTAL | 276.308.582 | 681.467.223 | 482.380.474 | 489.456.255 | 502.788.872 | 2.432.401.406 |
| Fuente: SEGIP | | | | | | | | | |
| * En base al Resumen Articulación Planificación Estratégica-Presupuesto Plurianual. | | | | | | | | | |
| * Se deberá gestionar el monto de "Inversión pública solicitada" para los proyectos. | | | | | | | | | |

6. Glosario de Términos

Acciones Institucionales: Es el conjunto de tareas ordenadas que contribuyen al logro de un objetivo estratégico, y que involucran el uso de recursos físicos, económicos y humanos.

Bienes: Son productos físicos y tangibles. Son acumulables, sujetos a depreciación y desgaste con el uso, por lo que requieren mantenimiento rutinario.

Cédula de identidad: Es la valorada impresa y plastificada.

Cédula de identidad anulada: Es una valorada anulada y plastificada, o una valorada mal plastificada.

Cédula de Identidad de Extranjero: Es la PVC con la impresión de los datos primarios y permanencia del ciudadano extranjero, con los correspondientes ribbon.

Cédula de identidad de Extranjero entregada: Es el proceso de entrega de la CIE al ciudadano extranjero, previo registro en un libro de entrega y la aceptación del usuario de la cédula de extranjero previa verificación de los datos impresos en la misma.

Cédula de identidad de Extranjero anulada: Es el proceso mediante el cual la PVC tuvo un error de impresión o a un mal registro de la información, la misma que es percibida sea por el usuario o el operador de emisión o el operador de impresión.

Cédula de identidad entregada: Es el proceso de aceptación del usuario de la cédula de identidad previa verificación de los datos impresos en la misma.

Control: Proceso que permite garantizar que las actividades realizadas se ajusten a las actividades proyectadas o programadas.

Digitalización: Es el proceso de escaneado y digitalización de los requisitos previos.

Encargado de Valores: Servidor encargado de asignar material valorado y recibir a él o los operadores de impresión.

Efecto: Los efectos expresan las modificaciones en el comportamiento, en las formas de actuar y en las capacidades de los actores y son fruto de un determinado conjunto de resultados. El efecto es todo comportamiento o acontecimiento que ha sido influido por el accionar de la entidad.

Eficacia: Grado de cumplimiento de los objetivos planteados, tanto en términos de producción de bienes y servicios como de los resultados en la población objetivo, incluyendo la dimensión de calidad del servicio medida a través de factores tales como oportunidad, y accesibilidad.

Eficiencia: Comprende la relación entre recursos y productos centrándose en los costos unitarios de producción, uso de insumos y niveles de actividad, gastos de administración, identificación de actividades prescindibles o posibles de externalizar y grados de competencia de estos procesos.

Ejecución: Proceso mediante el cual se implementa los objetivos, políticas, programas y proyectos de la entidad, mediante el uso adecuado de medios o recursos, para alcanzar los objetivos y políticas definidas.

Emisión documental: Emisión de Cédulas de Identidad, Cédulas de Identidad de extranjeros y las Licencias para conducir.

Estrategias: Es el conjunto de acciones que se implementaran en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto.

Evaluación: Valoración de la información obtenida en el seguimiento, desde el punto de vista de su conformidad con la planificación y teniendo en cuenta la situación inicial y las experiencias obtenidas en la ejecución.

Impacto: Se refiere al mejoramiento y al cambio de una situación o a las modificaciones suscitadas en la población generada por un conjunto de efectos.

Indicadores: Son índices cuantitativos y cualitativos (cifras o enunciados que dan a conocer la situación en un momento dado) que permiten: verificar el logro o consecución de los objetivos; identificar si existen desviaciones entre lo programado y lo ejecutado; y deducir cuál es la situación actual del logro de los objetivos.

Licencia anulada: Es el proceso mediante el cual la PVC tuvo un error de impresión o a un mal registro de la información, la misma que es percibida por el usuario o el operador de emisión o el operador de impresión.

Licencia para conducir: Es la PVC con los correspondientes ribbon.

Licencia para conducir entregada: Es el proceso de aceptación del usuario de la licencia para conducir previa verificación de los datos impresos en la misma.

Mandato Social y Político: Es el propósito o la razón de existir de una entidad, describiendo los fines que persigue y sus características distintivas.

Máxima Autoridad Ejecutiva del SEGIP y Jefatura Nacional de Extranjería: Aprueba o rechaza la Cédula de Identidad de Extranjero sin verificar el cálculo de multa.

Misión: Es la faculta o competencia que le es dada a la institución.

Normas: Son las reglas que la entidad produce para regular la producción de bienes o servicios a su interior o con referencia a los otros actores sociales o para la sociedad en su conjunto.

Objetivos Estratégicos Institucionales: Los objetivos son expresión de la situación futura deseada o de lo que se quiere lograr, no de lo que se quiere hacer. Son proposiciones concretas de orden cuantitativo y/o cualitativo respecto de lo que pretende alcanzar la entidad pública en un período determinado.

Operador de descarte: Servidor público que realiza la revisión de los requisitos, una vez que se verifican los documentos el usuario pasa con el Operador de emisión.

Operador de emisión: Servidor público que atiende la emisión del documento para el usuario.

Operador de impresión: Servidor público que imprime las cédulas de extranjeros a nivel nacional, así como el servidor público que imprime los PVC de las Licencias de Conducir.

Organización: Proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de un organismo, de tal manera que estos puedan alcanzar los objetivos de mejor manera.

Plan Estratégico Institucional-PEI: Es el resultado o producto del proceso de planificación que contiene misión, visión, objetivos, políticas, programas, proyectos y presupuesto.

Planificación Estratégica: Proceso mediante el cual se traduce el mandato legal y el mandato social, se define objetivos estratégicos, políticas institucionales, programas y proyectos con la participación activa de los funcionarios públicos. Es estratégica y operativa de la planificación del desarrollo.

Plástico de seguridad: Es el plástico que tiene los hologramas de seguridad y la numeración de control, con la que se plastifica la valorada a través de transferencia térmica.

Procesos operativos: Los procesos operativos son los procesos de las actividades que realiza la institución.

Productos: Constituyen los resultados de un proceso, los mismos pueden expresarse en bienes, servicios o normas.

PVC: Es el plástico sobre el cual se imprime la información de la cédula para extranjero y/o Licencias para conducir.

Requisitos previos: Son los documentos que el usuario presenta para la obtención de su documento.

Responsable Rol Departamental: Servidor encargado de Verificar los datos cargados en el sistema , los documentos de respaldo, que los documentos se encuentren completos, sellados, codificados y cargados al sistema de manera correcta de acuerdo a los requisitos establecidos, que el cálculo de multas este correcto.

Responsable Rol Nacional: Personal encargado de Verificar que los documentos exigidos hayan sido cargados al sistema de manera correcta. Aprobar o rechazar las Cédulas de Identidad de Extranjeros a nivel Nacional, sin verificar el cómputo de la multa.

Resultado: Los resultados expresan el cambio intencionado en la disponibilidad de recursos.

Ribbon: Es el consumible de impresión universal utilizado por la impresora de PVC por transferencia térmica. Presentado en formato-rollo que se compone de una película de poliéster sobre la que está impregnada una composición en base de cera y resina. La cera contiene los pigmentos que aportan el color de la impresión mientras que la resina aporta la resistencia-agarre de la misma sobre el material de las PVC. Dentro de los rollos se encuentran los hologramas de seguridad.

Saneamiento Documental: es la modificación a los registros no consolidados procede solo en los casos donde hubiere existido error de transcripción, error de asociación o cuando el usuario haya realizado una Adición, eliminación, modificación, actualización e inversión de datos ante el SERECI.

Seguimiento: Relevamiento de información sobre el estado actual de los avances de la ejecución del plan estratégico institucional, esta fase comprende también la sistematización de la información recopilada para realizar la evaluación correspondiente.

Servicios: Son productos que se caracterizan por ser intangibles, no pueden poseerse físicamente, generan comodidades, beneficios o satisfacciones.

Usuario: Persona solicitante de la cédula de identidad y/o Licencia para Conducir, nacional o extranjero.

Valorada: Es el papel pre impreso con las características descritas en el D. S. 29294 del 3 de octubre del 2007. Para el control, cada una de las valoradas tiene un número único que se registra en el sistema.

Valorada anulada: Es el proceso mediante el cual la valorada tuvo un error de impresión debido a un mal registro de la información, la misma que es percibida por el usuario o el operador de emisión previo a la plastificación.

Visión de la Misión: Es una declaración sobre lo que la organización aspira a ser y sobre sus expectativas para el futuro; significa el reto de la entidad para cumplir su Misión.

7. Siglas

| | |
|-----------------|---|
| AGETIC: | Agencia de gobierno electrónico y Tecnologías de información y comunicación |
| CI: | Cédula de Identidad |
| CIE: | Cédula de identidad de extranjero |
| LC: | Licencias para Conducir |
| MAE: | Máxima Autoridad Ejecutiva |
| OACI: | Organización de Aviación Civil Internacional |
| PDES: | Plan de Desarrollo Económico y Social |
| PEI: | Plan Estratégico Institucional |
| POA: | Plan Operativo Anual |
| RUI: | Registro Único de Identificación. |
| SEGELIC: | Servicio General de Licencias para Conducir. |
| SEGIP: | Servicio General de Identificación Personal. |
| SERECI: | Servicio de Registro Civil |

ANEXO 1 - FICHA TÉCNICA INDICADOR DE IMPACTO

| INDICADOR DE IMPACTO | | | |
|--|--|------------------------------|---|
| POBLACIÓN BOLIVIANA Y PERSONAS EXTRANJERAS CON PERMANENCIA LEGAL EN EL PAÍS CUENTAN CON CÉDULA DE IDENTIDAD | | | |
| Fundamento | <p>PDES</p> <p><i>Pilar: 11</i></p> <p><i>Meta: 1</i></p> <p><i>Resultado: 299</i></p> <p><i>Se han vinculado instituciones públicas a la Plataforma Electrónica y se ha implementado el Gobierno Electrónico para una gestión pública eficiente (trámites ágiles y mejores servicios) y transparente (acceso a la información), facilitando su evaluación.</i></p> <p><i>Descripción del Indicador:</i></p> <p><i>96% Porcentaje de Población boliviana y personas extranjeras con permanencia legal en el país cuentan con Cédula de Identidad.</i></p> | | <p>ODS</p> <p><i>Objetivo:</i></p> <p><i>Meta:</i></p> <p><i>Indicador:</i></p> <p><i>Descripción del indicador:</i></p> |
| | <p>Definición</p> <p><i>Población boliviana y personas extranjeras con permanencia legal en el país cuentan con Cédula de Identidad</i></p> | | |
| Unidad de medida | <i>Porcentaje de Cédulas de Identidad</i> | Periodicidad | <i>Cada cinco años (medible anualmente)</i> |
| Cobertura geográfica | <i>Nacional</i> | Cobertura Poblacional | <i>Población boliviana y personas extranjeras con permanencia legal en el país.</i> |
| Disponibilidad | <i>Inmediata</i> | | |

| | | |
|---|--|--|
| Indicador Meta = 100% – L | | |
| <i>Método de cálculo</i> | P= Producción CI Nuevas por gestión PN= Población no alcanzada = (PXCI/CP)*100 | |
| | B= Población sin CI (al censo 2012) X= Población por Meta cedulada=100%-PN | |
| | C= Crecimiento poblacional al 2020 L= Q/P | |
| | O=Total Población sin CI (al 2020)=B+C | |
| | Q= Población por cédular = (O – P) | |
| <i>Limitaciones</i> | <i>Recursos Económicos</i> | |
| <i>Nombre de la fuente de información</i> | <i>Tipo de fuente de información</i> | <i>Institución(es) Responsable(s)</i> |
| INE SEGIP (Sistema RUI-BIO) | Producción de Emisión Documental del SEGIP | Servicio General de Identificación Personal - SEGIP |
| <i>Referencias institucionales</i> | Dirección Nacional de Operaciones | |
| <i>Observaciones</i> | El indicador fue consensuado entre la Dirección Nacional de Operaciones y Dirección Nacional de Brigadas Móviles, de acuerdo a datos del SEGIP y el INE. | |
| <i>Fecha de llenado</i> | 19 de agosto de 2016 | |

ANEXO 2 - FICHA TÉCNICA INDICADOR DE PROCESO

| INDICADOR DE PROCESO | | | |
|---|---|------------------------------|---|
| POBLACIÓN BOLIVIANA Y PERSONAS EXTRANJERAS CON RESIDENCIA LEGAL EN EL PAÍS CUENTAN CON LA NUEVA CEDULA DE IDENTIDAD. | | | |
| Fundamento | <p>PDES</p> <p>Pilar: 11</p> <p>Meta: 1</p> <p>Resultado: 299</p> <p><i>Se han vinculado instituciones públicas a la Plataforma Electrónica y se ha implementado el Gobierno Electrónico para una gestión pública eficiente (trámites ágiles y mejores servicios) y transparente (acceso a la información), facilitando su evaluación.</i></p> <p>Descripción del Indicador de Proceso:</p> <p><i>60% de la población Boliviana y personas extranjeras con residencia legal en el país cuentan con la nueva cedula de identidad.</i></p> | | <p>ODS</p> <p>Objetivo:</p> <p>Meta:</p> <p>Indicador:</p> <p>Descripción del indicador:</p> |
| | <p>Definición</p> <p><i>Población Boliviana y personas extranjeras con residencia legal en el país cuentan con la nueva cedula de identidad.</i></p> | | |
| Unidad de medida | <i>Porcentaje de Nuevas Cedula de Identidad</i> | Periodicidad | <i>Cada cinco años (medible anualmente)</i> |
| Cobertura geográfica | <i>Nacional</i> | Cobertura Poblacional | <i>Población boliviana y personas extranjeras con permanencia legal en el país.</i> |
| Disponibilidad | <i>Inmediata</i> | | |
| Método de cálculo | <p style="text-align: center;">Indicador Meta = $\left(\frac{P}{C}\right) * 100$</p> <p>P= Producción CI con la Nuevas Cedula B= Población sin CI (al censo 2012) C= Poblacional proyectada</p> | | |

| | | |
|---|--|--|
| | O=Total Población sin CI (al 2020) Q= Población por cédular = (O – P) | |
| Limitaciones | Recursos Económicos | |
| Nombre de la fuente de información | Tipo de fuente de información | Institución(es) Responsable(s) |
| INE SEGIP (Sistema RUI-BIO) | Producción de Emisión Documental del SEGIP | Servicio General de Identificación Personal - SEGIP |
| Referencias institucionales | Dirección Nacional de Operaciones | |
| Observaciones | El indicador es de acuerdo a datos del SEGIP y el INE. | |
| Fecha de llenado | 19 de agosto de 2016 | |