



CIRCULAR No. 101/2026

La Paz, 21 de abril de 2026

**REF.: RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE
PRESIDENCIA EJECUTIVA N° RA-PE-01-028-26
DE 13/04/2026.**

Para conocimiento y difusión, se remite la Resolución Administrativa de Presidencia N° RA-PE-01-028-26 de 13/04/2026, que Resuelve: **"PRIMERO.- Aprobar el Plan Institucional de Gobierno Electrónico, con Código GNTI-PL-03, Versión 2 y Código PIGE US858PQ6, que en Anexo que forma parte indivisible de la presente Resolución".**

Guadalupe Sofía Almeida Orellana Medrano
GERENTE NACIONAL JURÍDICO a.i.
GERENCIA NACIONAL JURÍDICA
Aduana Nacional

D.G.L.
Aldrin A.
Alvarez T.
A.N.

D.G.L.
Gema
Calle F.
A.N.

D.G.L.
Selena E.
Willys C.
A.N.

GNJ: GSAOM
GNJ/DGL.: Aaat/gcf/sewc
Clasif.: PBL
CC.: Archivo

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015



SC-CER993651



RESOLUCIÓN No. RA-PE-01-028-26

La Paz, 13 ABR 2026

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que el Artículo 103 de la Constitución Política del Estado, prevé que el Estado garantiza el desarrollo de la ciencia y la investigación científica, técnica y tecnológica en beneficio del interés general.

Que el Artículo 72 de la Ley N° 164 de 08/08/2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, establece que el Estado en todos sus niveles, fomentará el acceso, uso y apropiación social de las tecnologías de información y comunicación, el despliegue y uso de infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección de las usuarias y usuarios, la seguridad informática y de redes, como mecanismos de democratización de oportunidades para todos los sectores de la sociedad y especialmente para aquellos con menores ingresos y con necesidades especiales.

Que el Artículo 75 de la citada Ley, dispone lo siguiente: "I. El nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población. II. El Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, elaborará los lineamientos para la incorporación del Gobierno Electrónico."

Que el Reglamento a la Ley N° 164, de 08/08/2011, para el Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1793 de 13/11/2013, en su Artículo 17 establece: "(Objetivo del gobierno electrónico) I. Modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos en los procesos internos del gobierno, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación y otras herramientas. II. Generar mecanismos tecnológicos de participación y control social, mediante el uso de TIC por parte de los ciudadanos, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos."

Que mediante Decreto Supremo N° 2514 de 09/09/2015, se crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC, como una institución pública descentralizada de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica y patrimonio propio, bajo tuición del Ministerio de la Presidencia.

C.C.
Ronhy C.
Monteivó V.
A.N.

C.M.
Guadalupe S.
Ortiz M.
A.N.

D.A.
Gabriel E.
Mansilla V.
A.N.

D.A.L.
Erika B.
Fajó G.
A.N.

D.A.L.
Fernando E.
Cocaquirá Ch.
A.N.

G.N.T.I.
Manuel D.
Suárez
A.N.

G.N.T.I.
María C.
González A.
A.N.

P.E.
Aldemar Soto V.
A.N.

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015



SC-CER993651



Que el citado Decreto Supremo en el Artículo 7 señala entre las funciones de la AGETIC, las siguientes: "(...) a) *Elaborar, proponer e implementar políticas, planes y estrategias de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación para las entidades del sector público; b) Coordinar la implementación de las políticas, planes y estrategias de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación para las entidades del sector público; (...) i) Elaborar, proponer, promover, gestionar, articular y actualizar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos para las entidades del sector público; y otros planes relacionados con el ámbito de gobierno electrónico y seguridad informática; j) Realizar el seguimiento y evaluación a la implementación del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos; (...)*"

Que el Decreto Supremo N° 3251 de 12/07/2017, tiene por objeto aprobar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico; aprobar el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos; y, establecer aspectos complementarios para la implementación de ambos Planes.

Que el Decreto Supremo N° 5468 de 01/10/2025, tiene por objeto aprobar la actualización del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y establecer su plazo de implementación hasta el 2028; asimismo, el citado Decreto Supremo en su Disposición Transitoria Única, establece: "*Las entidades públicas que cuenten con planes de implementación de gobierno electrónico institucionales, aprobados bajo el amparo del Decreto Supremo N° 3251, de 12 de julio de 2017, dispondrán de un plazo de noventa (90) días calendario, a partir de la implementación del componente Plan de Implementación de Gobierno Electrónico en el Sistema de Registro y Seguimiento de Planes – SRSP, para adecuar dichos planes a lo establecido en el Anexo de la presente norma.*"

Que el Literal Primero de la Resolución Administrativa de Presidencia Ejecutiva N° RA-PE 01-008-18 de 11/07/2018, aprueba el Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Aduana Nacional.

Que la Resolución Administrativa de Presidencia Ejecutiva N° RA-PE 02-048-18 de 14/11/2018, aprueba el Reglamento del Comité de Gobierno Electrónico de la Aduana Nacional.

CONSIDERANDO:

Que la Gerencia Nacional de Tecnologías de la Información, a través del Informe AN/GNTI/DGSI/II/21/2026 de 06/04/2026, señala que en el marco del Decreto Supremo N° 5468 de fecha 01/10/2025, se aprobó la actualización del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico (PIGE), estableciendo un plazo de implementación hasta el 2028, con el objetivo de modernizar y transparentar le gestión pública, mediante el uso de Tecnologías de Información y Comunicación; en tal sentido, la referida Gerencia

D.C.
Román C.
Montalvo V.
A.N.

C.N.J.
Cruzado S.
Ortizana M.
A.N.

D.A.L.
Gabriel
Mansilla V.
A.N.

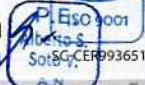
D.A.
Erika B.
Bola G.
A.N.

D.A.L.
Fernando E.
Cosentino Ch.
A.N.

G.N.T.I.
María B.
Suárez
A.N.

G.N.T.I.
Max C.
González
A.N.

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015





Nacional de Tecnologías de la Información, procedió a la actualización del PIGE en su segunda versión, la cual se encuentra alineada a los ejes estratégicos (Gobierno Soberano, Gobierno Eficiente y Gobierno Abierto y Participativo) y al documento de contenidos mínimos del plan de implementación de gobierno electrónico establecido por la AGETIC.

Que el citado Informe prosigue señalando: *“El PIGE en su segunda versión, fue actualizado considerando las siguientes líneas estratégicas: – Infraestructura y conectividad. – Investigación, innovación y desarrollo tecnológico. – Interoperabilidad. – Ciudadanía Digital y simplificación de trámites. – Seguridad Informática y de la Información. – Gestión Pública. – Calidad de Servicios Públicos. – Transparencia y Datos Abiertos. – Participación y Control Social.”*; señalando asimismo que la actualización del PIGE, resulta técnicamente factible para la Aduana Nacional, debido a la implementación y modernización de sistemas informáticos institucionales, tales como el SUMA, VUCE, CORRESPONDENCIA y JAREMBAE, los cuales coadyuvan al cumplimiento de los lineamientos estratégicos del Plan de Implementación de Gobierno electrónico.

Que en consecuencia, la Gerencia Nacional de Tecnologías de la Información, concluye: *“(…), El PIGE en su segunda versión, se encuentra alineado con los lineamientos estratégicos establecidos en el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2025-2028, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 5468. Por tanto, se considera técnicamente viable su implementación. (...) Para la continuidad del proceso de actualización del PIGE, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 5468, se requiere la aprobación del PIGE por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) mediante resolución expresa, la cual deberá hacer referencia al código del PIGE: **US858PQ6**, asignado por el SRSP, y al código del PIGE: **GNTI-PL-03**, asignado por la UPECG. - El “Plan de Implementación de Gobierno electrónico” en su versión 2, entrará en vigencia a partir del siguiente día hábil de su publicación. (...)”*; recomendando finalmente, se emita informe legal y proyecto de Resolución Administrativa para firma de Presidencia Ejecutiva.

Que la Gerencia Nacional Jurídica mediante Informe AN/GNJ/DAL/II/312/2026 de 13/04/2026, concluye lo siguiente: *“En virtud a los argumentos y las consideraciones legales expuestas, habiendo efectuado una revisión de los antecedentes, con base al Informe AN/GNTI/DGSI/II/21/2026 de 06/04/2026, emitido por la Gerencia Nacional de Tecnologías de la Información y en virtud a lo establecido en el Decreto Supremo N° 5468 de 01/10/2025, se concluye que la aprobación del Plan Institucional de Gobierno Electrónico, con Código GNTI-PL-03, Versión 2 y Código de PIGE US858PQ6, no contraviene y se ajusta a la normativa vigente, siendo necesaria su aprobación.”*

CONSIDERANDO:

Que en el marco de lo dispuesto por el Artículo 39, Inciso h) de la Ley N° 1990 de 28/07/1999, Ley General de Aduanas, es atribución de Presidencia Ejecutiva de la

-
-
-
-
-
-
-

INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015



SC-CER993651



Aduana Nacional el dictar resoluciones en el ámbito de su competencia, para la buena marcha de la institución.

POR TANTO:

El Presidente Ejecutivo a.i. de la Aduana Nacional, en uso de sus atribuciones y facultades conferidas por Ley;

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar el Plan Institucional de Gobierno Electrónico, con Código GNTI-PL-03, Versión 2 y Código de PIGE US858PQ6, que en Anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO.- El Plan Institucional aprobado en el Literal Primero, entrará en vigencia a partir del siguiente día hábil de su publicación.

TERCERO.- Se deja sin efecto la Resolución Administrativa de Presidencia Ejecutiva N° RA-PE 01-008-18 de 11/07/2018, que aprobó el Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Aduana Nacional y la Resolución Administrativa de Presidencia Ejecutiva N° RA-PE 02-048-18 de 14/11/2018, que aprobó el Reglamento del Comité de Gobierno Electrónico de la Aduana Nacional.

La Gerencia Nacional de Tecnologías de la Información, queda encargada de la ejecución y cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Ronny G. Mantayo V. A.N.

C.N.T. Guadalupe S. Ordoña M. A.N.

D.A.L. Gabriela E. Mansilla V. A.N.

D.A.L. Erika B. Berrío C. A.N.

D.A.L. Fernando E. Coscuna C. A.N.

C.N.T.A. Mónica D. Saiz S. A.N.

C.N.T.I. Max C. González A. A.N.

Alberto Samuel Soto de la Vía
PRESIDENTE EJECUTIVO a.i.
Aduana Nacional



INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015

PE: ASSV
GG: RGMV
GNJ/DAL: Gsaom/gemv/ebbg/fecch
GNTI: Mds/mtcga
HR: AN/GNTI/DGSI2026/52
CATEGORÍA: 01



Aduana Nacional

GERENCIA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO CÓDIGO: GNTI-PL-03 VERSIÓN: 2

Aduana Nacional	ELABORADO	REVISADO		APROBADO
Cargo Funcional	Jefes de DGTI-DIT-DIDS-DDIV	Gerencia Nacional de Tecnologías de la Información	Gerente General	Presidencia Ejecutiva
Fecha	27/02/2026	27/02/2026	01/04/2026	13/04/2026
Firma y Sello	<p><i>[Signature]</i> Max Teddy Casas Coprales Aguilar JEFE DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN a.i. GERENCIA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Aduana Nacional</p> <p><i>[Signature]</i> Pablo H. M. Fernández Sagarnaga JEFE DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE SISTEMAS a.i. GERENCIA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Aduana Nacional</p> <p><i>[Signature]</i> Ramiro Hector Mercado Beltran JEFE DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE SISTEMAS a.i. GERENCIA NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Aduana Nacional</p> <p><i>[Signature]</i> Osmar Rafael Hinojosa Miranda JEFE DEPARTAMENTO DE DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN VUCE a.i. DPTO. DE DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN VUCE Aduana Nacional</p>	<p><i>[Signature]</i> Mandel Dionicio Suarez GERENTE NACIONAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN a.i. Aduana Nacional</p>	<p><i>[Signature]</i> Rony Gabriel Montalvo Vaca GERENTE GENERAL a.i. Aduana Nacional</p>	<p><i>[Signature]</i> Alberto Samuel Soto de la Via PRESIDENTE EJECUTIVO a.i. Aduana Nacional</p>

Línea Piloto Oficina Central: (591) - 2 - 2128008 INT. 1300

Aduana Nacional de Bolivia – Av.20 de Octubre N°2038 entre C. Juan José Pérez y Aspiazu



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

ADUANA NACIONAL



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

El presente documento constituye el **Plan de Implementación de Gobierno Electrónico (PIGE) de Aduana Nacional**, elaborado conforme a las directrices definidas. El plan establece el diagnóstico institucional y las acciones o proyectos, metas para fortalecer la infraestructura y conectividad, la interoperabilidad de sistemas, la adopción de Ciudadanía Digital, la seguridad de la información y la simplificación de trámites; todo ello orientado a mejorar la eficiencia, la transparencia y la reducción de costos en la administración pública.

Historial del plan

Estado	Nombre	Fecha
ENTREGADO	ADEMIR FERNANDO NINA MIRANDA	27/02/2026
VALIDADO AGETIC	IRENE OLGA MOLLO CHAMBILLA	18/03/2026

Este documento fue aprobado por el Responsable del Plan, **ADEMIR FERNANDO NINA MIRANDA**, a través del mecanismo de aprobación de documentos mediante Ciudadanía Digital.



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

1. Infraestructura y conectividad

1.1. Red estatal

Esta sección describe el estado actual de la conexión de la institución a la Red Estatal de Datos. En ella se especifica si la entidad ya está conectada, si tiene previsto hacerlo próximamente o si no se conectará, incluyendo la estimación del año de conclusión de la conexión.

Nro	Tipo de situación actual	Descripción	Gestión de conclusión
1	Ya se encuentra conectada	Conectada a la Red estatal desde 2019	2017-2025



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico

2.1. Proyectos de investigación, innovación y desarrollo tecnológico

La sección **Proyectos de investigación, innovación y desarrollo tecnológico** enumera las iniciativas de innovación o I+D que la entidad está ejecutando o planificando. Para cada proyecto se incluye su nombre, las principales características tecnológicas involucradas, una breve descripción del alcance y el año en que concluyó o concluirá.

Nro	Nombre	Características	Descripción	Gestión de conclusión
1	Reingeniería del Sistema único de modernización aduanera (SUMA)	Contenedores y orquestación	Modernización integral del SUMA para importaciones, optimizando el rendimiento y la experiencia de usuario mediante tecnología orientada a contenedores.	2027
2	Plataforma VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior)	Microservicios y arquitectura modular, Contenedores y orquestación	Diseño, desarrollo e implementación de la VUCE, orientada a la automatización, validación y seguimiento de trámites de certificaciones y autorizaciones, mediante el intercambio seguro de información entre entidades públicas de acuerdo a normativa vigente.	2026



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

3. Interoperabilidad

3.1. Interoperabilidad

La sección **Interoperabilidad** identifica los requerimientos de integración de sistemas que la entidad tiene con otras instituciones del Estado. Se enumeran los sistemas propios que requieren interoperar, los trámites o servicios que dichos sistemas gestionan y la entidad pública proveedora de la información. Además, se describe brevemente la necesidad de interoperabilidad y se indica la gestión en la que se prevé concretar la integración.

Nro	Nombre del sistema	Lista de trámites / servicios que atiende el sistema	Descripción del requerimiento	Entidad publicadora	Tipo de interoperabilidad	Gestión de consolidación
1	Sistema Único de Modernización Aduanera	Registro operadores de comercio exterior - importador (habitual)	Servicios que proporcionan información de las matrículas de comercio y de los representantes.	Servicio Plurinacional de Registro de Comercio	Plataforma de Interoperabilidad del estado	2017-2025
2	Sistema Único de Modernización Aduanera	Registro operadores de comercio exterior - importador (habitual)	Servicio de interoperabilidad que expone servicios web REST y SOAP del Servicio de Impuestos Nacionales.	Servicio de Impuestos Nacionales	Por fuera de la plataforma de Interoperabilidad	2017-2025



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

3	Sistema Único de Modernización Aduanera	Registro operadores de comercio exterior - importador (habitual)	Servicio de interoperabilidad que proporciona servicios Rest expuestos por la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia (ADSIB) actual AGETIC.	Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia - ADSIB	Por fuera de la plataforma de Interoperabilidad	2017-2025
---	---	--	---	--	---	-----------



Código de PIGE: US858PQ6

Versión de documento: 1

Este documento fue aprobado,
con Ciudadanía digital,
comprueba la autenticidad
escaneando el código QR



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

4. Ciudadanía digital y simplificación de trámites

4.1. Ciudadanía digital y simplificación de trámites

La sección **Ciudadanía digital y simplificación de trámites** documenta la integración de sistemas con Ciudadanía Digital y las medidas de simplificación que la entidad implementa. Se registran los sistemas propios que se integrarán (o ya se integraron) con Ciudadanía Digital, listando los trámites o servicios asociados, así como los mecanismos de simplificación aplicados. También se indica la gestión en que se prevé concluir estas mejoras.

Nro	Lista de trámites/servicios que atiende el sistema	Nombre del sistema	Mecanismos para la simplificación de trámites
1	SOLICITUD DE CERTIFICACIONES DIGITALES	sistemadecorrespondencia	Inicio del trámite: Inicio virtual con autenticación mediante Ciudadanía Digital - Gestión de conclusión: 2017-2025 Seguimiento del trámite: Seguimiento en línea del estado del trámite - Gestión de conclusión: 2017-2025 Encuesta de satisfacción: No realiza encuesta de satisfacción activa - Gestión de conclusión: 2017-2025


PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

	2 SOLICITUD DE COPIAS SIMPLES	jarembae	<p>Inicio del trámite: Inicio virtual con autenticación mediante Ciudadanía Digital - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Requisitos del trámite: Obtención de requisitos en formato físico y otros por interoperabilidad - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Modo de pago: Pago electrónico en línea mediante otras pasarelas de pago - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Facturación: Facturación electrónica mediante el Servicio de Emisión de Facturas Electrónicas (SEFE) - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Verificación/aprobación: Atención verificación realizada por funcionario público - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Resultado del trámite: Documentos digitales con validez jurídica mediante firma digital - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Continuidad del trámite: Resolución de observaciones en línea - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Tiempo de duración: Dentro de un mes - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Seguimiento del trámite: Notificaciones mediante correo electrónico, SMS o mensajería instantánea - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Verificación del documento: Documento validable en línea - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Encuesta de satisfacción: No realiza encuesta de satisfacción activa - Gestión de conclusión: 2017-2025</p>
--	-------------------------------	----------	---



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

3	SOLICITUD DE LEGALIZACIONES Y/O AUTENTICACIONES	jarembae	<p>Inicio del trámite: Inicio virtual con autenticación mediante Ciudadanía Digital - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Requisitos del trámite: Obtención de requisitos en formato físico y otros por interoperabilidad - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Modo de pago: Pago electrónico en línea mediante otras pasarelas de pago - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Facturación: Facturación electrónica mediante el Servicio de Emisión de Facturas Electrónicas (SEFE) - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Verificación/aprobación: Atención verificación realizada por funcionario público - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Resultado del trámite: Documentos digitales con validez jurídica mediante firma digital - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Continuidad del trámite: Resolución de observaciones en línea - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Tiempo de duración: Dentro de un mes - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Seguimiento del trámite: Notificaciones mediante correo electrónico, SMS o mensajería instantánea - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Verificación del documento: Documento validable en línea - Gestión de conclusión: 2017-2025</p> <p>Encuesta de satisfacción: No realiza encuesta de satisfacción activa - Gestión de conclusión: 2017-2025</p>
---	--	----------	---



Código de PIGE: US858PQ6
Versión de documento: 1
Este documento fue aprobado,
con Ciudadanía digital,
comprueba la autenticidad
escaneando el código QR



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

4.2. Trámites y servicios en el portal de trámites del estado GOB.BO

La sección **Trámites y servicios en el portal GOB.BO** presenta un resumen cuantitativo de los trámites y servicios de la entidad publicados en la plataforma gob.bo. Se indica el número total de trámites y servicios que gestiona la entidad y cuántos de ellos están disponibles en línea en el portal estatal.

Nro	Cantidad de trámites y servicios que gestiona la entidad	Cantidad de trámites y servicios publicados en el portal GOB.BO
1	10	4



Código de PIGE: US858PQ6
Versión de documento: 1
Este documento fue aprobado,
con Ciudadanía digital,
comprueba la autenticidad
escaneando el código QR

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

5. Seguridad informática y de la información

5.1 Seguridad informática y de la información

La sección **Seguridad informática y de la información** recoge el estado del Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI) de la entidad. Se detalla el estado actual del PISI y se incluye una breve descripción del plan de seguridad.

Nro	Estado del PISI	Descripción	Gestión de conclusión
1	IMPLEMENTADO	Se tiene elaborado el PISI en su versión 5 y revisado por el Comité de Seguridad de la Información; y aprobado por la MAE mediante Resolución Administrativa de Presidencia Ejecutiva.	2017-2025



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

6. Gestión pública

6.1. Gestión pública

La sección **Gestión pública** presenta los sistemas y plataformas habilitados por el Ministerio de Planificación del Desarrollo y el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas que la entidad utiliza o utilizará para fortalecer su administración interna y sus procesos de planificación. Para cada implementación se consigna: nombre del sistema, estado de uso, comentarios y la gestión de conclusión prevista.

Nro	Nombre del sistema	Está en uso	Comentarios	Gestión de conclusión
1	Plataforma de Transparencia en el Servicio Público (SIGEP)	Sí	Plataforma digital para garantizar la transparencia, eficiencia y modernización de la gestión financiera y administrativa del Estado. (MEFP)	2017-2025
2	Plataformas de Planificación y Gestión Pública	Sí	Sistema de información sobre Inversiones (SISIN WEB) plataforma digital para el registro y seguimiento de proyectos de inversión pública, que conforma el Banco de Proyectos en una base de datos única. (MPDYMA)	2017-2025

6.2. Gestión pública interna

La sección **Gestión pública interna** detalla los proyectos o iniciativas que la entidad lleva a cabo para mejorar su gestión interna y procesos de planificación. Aquí se registran proyectos tales como la implementación de sistemas integrados de gestión administrativa o financiera. Para cada iniciativa se consigna el nombre, una descripción y el año de conclusión previsto.

Nro	Nombre del proyecto	Descripción	Gestión de conclusión
-----	---------------------	-------------	-----------------------



Código de PIGE: US858PQ6
Versión de documento: 1
Este documento fue aprobado,
con Ciudadanía digital,
comprueba la autenticidad
escaneando el código QR



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

1	Sistema Integrado de Planificación (SIP)	Plataforma digital que permite gestionar integralmente el Plan Operativo Anual, facilitando la programación, ejecución y evaluación de metas institucionales.	2017-2025
---	--	---	-----------



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

10. Calidad de servicios públicos

10.1 Calidad de servicios públicos

La sección **Calidad de servicios públicos** registra las iniciativas implementadas o planificadas para mejorar la calidad en la atención al ciudadano. Aquí se selecciona el tipo de iniciativa y se proporciona el nombre y una breve descripción del alcance de cada certificación o norma adoptada. También se indica el año de conclusión previsto.

Nro	Estrategias, normativas, estándares y herramientas de calidad de servicios	Descripción	Gestión de conclusión
1	Certificación ISO 9001:2015	Certificación internacional orientada a estandarizar procedimientos, optimizar de forma continua la atención al operador de comercio exterior y garantizar el cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria.	2017-2025
2	Encuesta de Satisfacción al Operador de Comercio Exterior	Se efectúa de forma anual y se cuenta con el Manual de Procedimientos para la Medición del Grado de Satisfacción del Operador de Comercio Exterior aprobado mediante Resolución Administrativa Nro RA-PE- 02- 038-23 de 11 de mayo de 2023.	2017-2025
3	Plataforma de Atención - Centro de Contacto del Departamento de Atención a Operadores y Recaudaciones de la Gerencia Nacional de Operaciones Aduaneras	Se atiende el Facebook (messenger), WhatsApp, Telegram, Línea gratuita 800105001, Central telefónica 2128008, Buzón de Quejas y Sugerencias, conforme al Manual de Procedimientos. Asimismo, se atiende Tickets en plataforma de soporte de los usuarios OCE.	2017-2025
4	Plataforma de Soporte	Es una mesa de ayuda (Help Desk) que permite la generación de tickets de soporte para diferentes tipos de solicitudes de los usuarios OCE, asimismo permite llevar un registro detallado de las solicitudes de atención realizadas por los servidores públicos.	2017-2025



Código de PIGE: US858PQ6

Versión de documento: 1

Este documento fue aprobado,
con Ciudadanía digital,
comprueba la autenticidad
escaneando el código QR



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

12. Transparencia y datos abiertos

12.1. Publicación de la información

La sección **Publicación de la información** detalla los mecanismos y plataformas mediante los cuales la entidad difunde datos institucionales al público, en el marco de la transparencia. Se describen los tipos de plataformas, el nombre de cada mecanismo, los tipos de información que publica, así como el año de consolidación de cada plataforma.

Nro	Nombre de mecanismo	Descripción	Gestión de conclusión
1	Portal institucional	Información actualizada publicada en el portal web que cumple con la Resolución Ministerial Nro 067-2025 de 16-05-2025	2017-2025

12.3. Estrategias de promoción y difusión de datos abiertos

La entidad no cuenta con promociones de datos abiertos. En esta sección no se incluyen eventos, campañas o actividades relacionadas con la difusión de la cultura de datos abiertos o transparencia.



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

13. Participación y control social

13.1. Participación y control social

La sección **Participación y control social** registra los mecanismos digitales habilitados para la participación ciudadana y la fiscalización de la entidad. Se detallan los canales o plataformas, indicando su tipo, nombre del mecanismo y una breve descripción de su funcionalidad. También se anota la gestión de conclusión o prevista.

Nro	Nombre de mecanismo	Descripción del mecanismo	Gestión de conclusión
1	Sistema de Denuncias (SIDCONI)	Plataforma web para realizar denuncias por hechos de corrupción y(o) negativa injustificada de acceso a la información online, y accesible mediante código QR en la plataforma institucional.	2017-2025
2	Línea gratuita 800100005 y línea de WhatsApp 72009467	Mecanismo para realizar denuncias por hechos de corrupción y(o) negativa injustificada de acceso a la información de forma verbal y(o) mediante mensajería instantánea.	2017-2025
3	Buzón de Sugerencias y Quejas	Plataforma web para registro de sugerencias y quejas, disponible en el portal institucional	2017-2025
4	Sistema de denuncias de la Aduana Nacional - SIDEA	Plataforma web para que la ciudadanía registre denuncias de hechos de contrabando y realice seguimiento en línea, disponible en el portal institucional	2017-2025
5	Línea gratuita 800 10 6262 de denuncias de contrabando	Celular corporativo para la recepción de denuncias de hecho de contrabando a través de la línea gratuita 800 10 6262.	2017-2025
6	Redes Sociales (Facebook Institucional)	Difusión diaria de comunicados, campañas informativas, operativos de control, incautaciones, normativa relevante y educación aduanera.	2017-2025
7	Redes Sociales (X)	Publicación inmediata de comunicados oficiales, alertas informativas y noticias institucionales.	2017-2025



Código de PIGE: US858PQ6
Versión de documento: 1
Este documento fue aprobado,
con Ciudadanía digital,
comprueba la autenticidad
escaneando el código QR



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

8	Redes Sociales (Instagram)	Difusión visual de actividades institucionales, campañas educativas y operativos aduaneros.	2017-2025
9	Canal Oficial de YouTube	Publicación de videos institucionales, transmisiones de rendición pública de cuentas, capacitaciones y campañas informativas.	2017-2025
10	Canal Oficial de TikTok	Publicación de videos institucionales, transmisiones de rendición pública de cuentas, capacitaciones y campañas informativas.	2017-2025