



Aduana Nacional

La Paz, 11 de julio de 2018
AN-PREDC-C 1894/2018

Señor:
Nicolás Laguna Quiroga
Director General Ejecutivo
Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de
Información y Comunicación
Presente.-



REF.: Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Aduana Nacional

De mi consideración:

En cumplimiento al párrafo II, de la Disposición Transitoria Primera del Decreto Supremo N° 3251, mediante la presente, se remite adjunto el Plan Institucional de Gobierno Electrónico de la Aduana Nacional, aprobado mediante resolución expresa RA-PE-01-008-18 de fecha 11 de julio de 2018, para los fines consiguientes señalados en el citado Decreto Supremo.

Sin otro particular, saludo a usted atentamente.


Mariene D. Ardaya Vásquez
PRESIDENTA EJECUTIVA a.i.
ADUANA NACIONAL



MDAV
APP
CORG
c.c: Archivo
Adjunto: lo citado
H.R. GNSGC2018-166



NB/ISO 9001

Proceso de Registro y Certificación
Organismo de Certificación Entero de la
Unidad de Servicio al Cliente



Gerencia Nacional Rivas Acosta
SECRETARIA
DPTO. ASESORIA LEGAL
ADUANA NACIONAL



Aduana Nacional

RESOLUCIÓN N° RA-PE-01-008-18

La Paz, 11 JUL 2018

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que el parágrafo I del artículo 20 de la Constitución Política del Estado, preceptúa que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones. Concordante con el parágrafo II del artículo 103 de la misma norma fundamental, en la que estipula que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Que la Ley N° 650 de 19/01/2015, eleva a rango de Ley la "Agenda Patriótica del Bicentenario 2025", que contiene los trece (13) Pilares de la Bolivia Digna y Soberana, por lo que las instituciones públicas en general, en el marco de sus competencias, quedan encargadas de garantizar el desarrollo e implementación de los mismos; al efecto, los Pilares 2, 4 y 11 de la citada Ley, están relacionados con: la Socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía para Vivir Bien; Soberanía científica y tecnológica con identidad propia; y Soberanía y transparencia en la gestión pública bajo los principios del no robar, no mentir y no ser flojo.

Que el artículo 75 de la Ley N° 164 de 08/08/2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, señala que el nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población; asimismo, el Órgano Ejecutivo quedo encargado de la elaboración de los lineamientos para la incorporación del Gobierno Electrónico.

Que mediante Decreto Supremo N° 1793 de 13/11/2013, se establecen como principios para el desarrollo y uso de aplicaciones informáticas en las entidades públicas la soberanía tecnológica, seguridad informática y la descolonización del conocimiento. Asimismo, en los parágrafos I y II del artículo 17 del mismo Decreto Supremo, se establecen como objetivos del Gobierno Electrónico: I. Modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos del gobierno, mediante el uso de las TIC y otras herramientas. II. Generar mecanismos tecnológicos de participación y control social 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, y en su artículo 7, establece entre sus funciones: el elaborar, proponer, promover, gestionar, articular y actualizar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de

G.N.S.
Carlos O.
Ruiz G.
A.N.

G.B.
Eduardo P.
A.N.

G.G.
Miguel G.
A.N.

G.N.J.
Héctor
Pérez O.
A.N.

D.A.L.
Vanesa Lisbet
Correa M.
A.N.

D.A.L.
A.N.

A.N.

A.N.

UPBCC
Pamela
A.N.



Gerencia Nacional de Sistemas
SECRETARIA
DEPTO. ASESORIA LEGAL
ADUANA NACIONAL



Aduana Nacional

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; el 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 como uno de sus objetivos, aprobar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y establecer aspectos complementarios para su implementación. Asimismo, el parágrafo II de la Disposición Transitoria Primera, dispone: "II. Las entidades públicas, en un plazo máximo de doce (12) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, enviarán a la AGETIC el Plan Institucional de Gobierno Electrónico, aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva mediante resolución expresa, para su validación, seguimiento de su implementación y publicación en su página web."

Que bajo ese marco normativo, y lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 3251 de 12/07/2017, la Aduana Nacional a través de la Gerencia Nacional de Sistemas, socializó y presentó el Plan Institucional de Gobierno Electrónico con las distintas áreas de la Aduana Nacional, orientado a establecer una sólida infraestructura tecnológica, mejora de los servicios que se presta a los Operadores de Comercio Exterior, fortalecimiento de los procesos de participación y control social, además de modernizar y transparentar la gestión pública de la Aduana Nacional.

CONSIDERANDO:

Que la Gerencia Nacional de Sistemas, mediante Informe AN-GNSGC N° 015/2018 de 10/07/2018, concluye que el Plan Institucional de Gobierno Electrónico, presentado por esa Gerencia, es viable para el desarrollo a largo plazo de la Aduana Nacional y para que una vez aprobado mediante resolución administrativa de Presidencia Ejecutiva, se lo remita a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC, dentro del plazo establecido por el Decreto Supremo N° 3251.

Que la Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión, mediante Informe AN-UPEGC N° 359/2018 de 11/07/2018, concluye lo siguiente: "(...) el "Plan Institucional de Gobierno Electrónico" presentado por Gerencia Nacional de Sistemas (GNS), cumple con estructura y requisitos mínimos de la "Metodología de Planes, Programas y Proyectos de Mejora Institucional" y es compatible según lo establecido en el "Plan de Implementación de Gobierno Electrónico" aprobado con Decreto Supremo N° 3251 de fecha 12.07.2017, siendo responsabilidad de la GNS (proponentes del proyecto) el contenido técnico en el ámbito de sus competencias y especialidades de cada una de los resultados señalados en el plan de trabajo y metas: (...)"; por lo que recomienda la gestión para la aprobación del citado Plan, dando cumplimiento a lo dispuesto por el parágrafo II de la Disposición Transitoria Primera del Decreto Supremo N°3251 de 12/07/2017, y para su efecto en la programación del PEI 2016-2020 y POA.

Que el Informe Legal AN-GNJGC-DALJC N° 1355/2018 de 11/07/2018 de la Gerencia Nacional Jurídica, concluye que por instrucción normativa del Decreto Supremo N° 3251 de 12/07/2017, es obligación de la Aduana Nacional aprobar el "Plan Institucional de Gobierno Electrónico", y adicionalmente para su desarrollo e implementación, es necesaria la conformación de un Comité de Gobierno Electrónico; consiguientemente la aprobación del referido Plan, se ajusta a la normativa y no contraviene disposición legal alguna; razón por la

- G.N.S. Carlos O. Ruiz G. A.N.
- G.G. Alberto F. F. A.N.
- G.G. G. G. A.N.
- G.N.J. G. G. A.N.
- G.N.J. G. G. A.N.
- G.N.J. G. G. A.N.
- G.N.J. G. G. A.N.
- G.N.J. G. G. A.N.
- G.N.J. G. G. A.N.
- G.N.J. G. G. A.N.



Aduana Nacional
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Gen. Natividad Rivas Acosta
SECRETARIA
DPTO. ASESORIA LEGAL
ADUANA NACIONAL



Aduana Nacional

cual, se recomienda a la Presidenta Ejecutiva de la Aduana Nacional, aprobar el mismo en el marco de lo establecido por el inciso h) del artículo 39 de la Ley General de Aduanas.

Que el inciso h) del artículo 39 de la Ley General de Aduanas, dispone que la Presidencia Ejecutiva como Máxima Autoridad Ejecutiva de la Aduana Nacional, es responsable de cumplir y hacer cumplir las disposiciones de la Ley General de Aduanas y normativa vigente, además de dictar resoluciones en el ámbito de su competencia, para la buena marcha de la institución.

POR TANTO:

La Presidencia Ejecutiva de la Aduana Nacional, en el marco de sus atribuciones conferidas por Ley;

RESUELVE:

PRIMERO. Aprobar el "Plan Institucional de Gobierno Electrónico", que en anexo forma parte indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO. Aprobar la conformación del "Comité de Gobierno Electrónico" de la Aduana Nacional, el mismo que estará compuesto de la siguiente manera:

GERENCIA / UNIDAD	RESPONSABLE
GNS	Gerente Nacional de Sistemas (Responsable de coordinación de Gobierno Electrónico)
GNAF	Gerente Nacional de Administración y Finanzas
GNJ	Gerente Nacional Jurídico
GNN	Gerente Nacional de Normas
GNF	Gerente Nacional de Fiscalización
UPECG	Jefe de la Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión
USO	Jefe de la Unidad de Servicio a Operadores
UTLCC	Jefe de la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción
UCS	Jefe de la Unidad de Comunicación Social

TERCERO. En el plazo de hasta noventa (90) días hábiles de la entrada en vigencia de la presente Resolución, se deberá aprobar mediante Resolución Administrativa de Presidencia Ejecutiva, el "Reglamento del Comité de Gobierno Electrónico" de la Aduana Nacional.

CUARTO. La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día 12/07/2018.

Las Gerencias Nacionales, la Unidad de Planificación, Estudios y Control de Gestión, la Unidad de Ejecución del Proyecto Nuevo Sistema de Gestión Aduanera, la Unidad de Servicio a Operadores y la Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, quedan encargadas de la ejecución y cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

G.N.S. Carpio G. Ruiz G. A.N.

G.N.J. [Signature] A.N.

G.G. [Signature] A.N.

D.A.I. [Signature] A.N.

[Signature] A.N.

[Signature] A.N.

M.D.A.V.
G.G. A.A.P.P.
G.N.S. C.O.R.G.
U.P.E.C.G. O.E.M.Q.P.I.M.L.E.G.C.
G.N.J. M.E.P.C.A.L.C.M.R.A.G.S.
U.T.L.C.C. [Signature]

[Signature]
PRESIDENTA EJECUTIVA a.i.
ADUANA NACIONAL

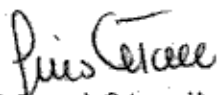

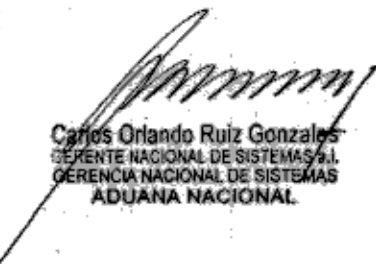
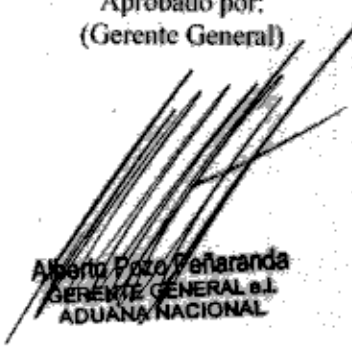
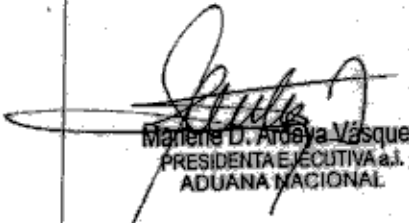


Aduana Nacional 
ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL



Miriam Graciela Diaz Miranda
 SECRETARIA III-a.l.
 DEPTO. DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRONICO
ADUANA NACIONAL

<p>Elaborado por:</p>  <p>Luis Fernando Catacora Vasquez SUPERVISOR I GERENCIA NACIONAL DE SISTEMAS Aduana Nacional de Bolivia</p>  <p>Claudia Carrera Calderon Yujra JEFE DE DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS a.l. GERENCIA NACIONAL DE SISTEMAS ADUANA NACIONAL</p> <p>Sellos y Firmas Fecha: 06/07/2018</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>Carlos Orlando Ruiz Gonzales GERENTE NACIONAL DE SISTEMAS a.l. GERENCIA NACIONAL DE SISTEMAS ADUANA NACIONAL</p> <p>Sellos y Firmas Fecha: 09/07/2018</p>	<p>Aprobado por: (Gerente General)</p>  <p>Alberto Pazo Peñaranda GERENTE GENERAL a.l. ADUANA NACIONAL</p> <p>(Presidencia Ejecutiva)</p>  <p>Mariela D. Arceya Vasquez PRESIDENTA EJECUTIVA a.l. ADUANA NACIONAL</p> <p>Sellos y Firmas</p>
---	--	---

CONTENIDO

I. TERMINOLOGÍA.....	2
II. INTRODUCCIÓN.....	3
III. ASPECTOS GENERALES.....	4
1. Antecedentes:.....	4
2. Justificación:.....	5
IV. MARCO GENERAL.....	5
1. Agenda Patriótica del Bicentenario 2025:.....	5
2. Gobierno Electrónico:.....	6
3. Ámbitos de Acción:.....	7
3.1. Gobierno Soberano:.....	7
3.2. Gobierno Eficiente:.....	7
3.3. Gobierno Abierto y Participativo:.....	7
V. MARCO NORMATIVO.....	8
VI. PROBLEMÁTICA.....	9
VII. ALCANCE DEL PROYECTO.....	12
VIII. MODELO DE GESTIÓN.....	13
1. Visión Integral de Implementación:.....	13
2. Mecanismos y Espacios de Coordinación:.....	14
IX. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS.....	15
1. Misión:.....	15
2. Visión:.....	15
3. Objetivos Generales:.....	16
4. Objetivos Específicos:.....	16
X. EJES ESTRATÉGICOS.....	16
EJE N° 1: Gobierno Electrónico:.....	17
EJE N° 2: Gobierno Eficiente.....	21
EJE N° 3: Gobierno Abierto y Participativo.....	25
XI. ROLES.....	27
XII. METAS.....	27
XIII. RIESGOS.....	27
XIV. FUENTES DE VERIFICACIÓN.....	33
XV. CRONOGRAMA.....	33
XVI. PRESUPUESTO.....	33
XVII. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	33
XVIII. SITUACIÓN CON Y SIN PROYECTO.....	33
XIX. CONDICIONES ADICIONALES.....	34

11-11-18
Luis F. Calvo
A.N.G.V.

Aduana Nacional 

**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**


Miriam Graciela Diaz Miranda
SECRETARIA III s.l.
DEPTO. DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS
ADUANA NACIONAL

I. TERMINOLOGÍA

ABT	Autoridad de Fiscalización y Control Social de Bosques y Tierra
ADSIB	Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información para Bolivia
AGETIC	Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de la Información y Comunicación
AN	Aduana Nacional
ANH	Agencia Nacional de Hidrocarburos
CGE	Comité de Gobierno Electrónico
CSI	Comité de Seguridad de la Información
GNAF	Gerencia Nacional de Administración y Finanzas
GG	Gerencia General
GNF	Gerencia Nacional de Fiscalización
GNJ	Gerencia Nacional de Jurídica
GNN	Gerencia Nacional de Normas
GNS	Gerencia Nacional de Sistemas
IBMETRO	Instituto Boliviano de Metrología
OMA	Organización Mundial de Aduanas
PISI	Plan Institucional de Seguridad de la Información
RSI	Responsable de Seguridad de la Información
SEVIP	Servicio Nacional de Identificaciones
SENARECOM	Servicio Nacional de Registro y Control de la Comercialización de Minerales y Metales
SENASAG	Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria e Inocuidad Alimentaria
SIN	Servicio de Impuestos Nacionales
SUMA	Sistema Único de Modernización Aduanera
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación
UCS	Unidad de Comunicación Social
UEPNSGA	Unidad de Ejecución Proyectos Nuevo Sistema de Gestión Aduanera
USO	Unidad de Servicio a Operadores
UTLCC	Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
VMT	Viceministerio de Transporte

Luis F. Carrasco V.
A.N. 2011

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**

Miriam Graciela Díaz Miranda
Miriam Graciela Díaz Miranda
SECRETARIA III S.L.
DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
ADUANA NACIONAL

Dña. S. Claudia C. Calvo

II. INTRODUCCIÓN

El Estado Plurinacional de Bolivia requiere construir una sólida estructura para el desarrollo de Gobierno Electrónico hacia un futuro marcado por la acelerada evolución de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la consolidación de la visión social, política y económica de la Constitución Política del Estado y la Agenda Patriótica 2025. Este horizonte nos plantea una sociedad en que el acceso a la tecnología y a internet, entre otras herramientas, constituye un derecho fundamental de las ciudadanas y ciudadanos. Asimismo, el Estado debe ser capaz de generar capacidades institucionales para la innovación, investigación y desarrollo de tecnologías relacionadas con Gobierno Electrónico. El despliegue de herramientas informáticas debe conformar un todo coherente e interconectado, capaz de hacer más eficientes los servicios y acciones estatales, y que resulte en interfaces de interacción simples e intuitivas para la ciudadanía. Pero, Gobierno Electrónico implica también desarrollo económico, impulso a la producción, articulación y fomento del mercado interno, fundamentalmente, así como de las exportaciones. Finalmente, el Estado debe ser capaz de articular el vigoroso escenario de participación y control social del proceso de cambio, ejercido por las organizaciones sociales y la ciudadanía, con las facilidades que pueden proporcionar las tecnologías de la información y comunicación, en el marco de la gestión participativa, la transparencia y el acceso de la población a los datos e información de las entidades públicas. Este giro necesario en la relación del Estado con las tecnologías de la información y comunicación marcará un cambio trascendental en la manera en que ha operado la administración pública hasta hace algunos años y cómo lo hará hacia adelante.

En este sentido, el presente plan busca en primer término actualizar la situación de la Aduana Nacional con relación a otras aduanas de la región y el mundo. En segundo lugar, plantea generar procesos innovadores para establecer las condiciones que permitan afrontar el horizonte de la Agenda Patriótica 2025. Finalmente, plantea un cambio de paradigma en la relación entre la institución aduanera, la ciudadanía y las tecnologías de la información y comunicación. En este sentido, un conjunto de acciones coherentes y articuladas descritas en los tres ejes estratégicos centrales; Gobierno Soberano, Gobierno Eficiente y Gobierno Abierto y Participativo, proveerán las condiciones iniciales para transformar las bases en que se desarrollan y relacionan los Operadores de Comercio Exterior, la Aduana Nacional y las tecnologías de la información y comunicación.


El primer eje, Gobierno Soberano, ronda entorno a la soberanía tecnológica y las condiciones necesarias para alcanzar este objetivo en el ámbito del Gobierno Electrónico, desde la concepción de la infraestructura tecnológica necesaria, pasando por los esquemas de interoperabilidad, la formación de capacidades e innovación, investigación y desarrollo, integración de la ciudadanía al Gobierno Electrónico, hasta la seguridad informática y su gestión. El segundo eje, Gobierno Eficiente, versa sobre cómo lograr mayor eficiencia en la gestión pública, a partir de un agresivo programa de reingeniería de procesos y procedimientos y simplificación de trámites, orientado fundamentalmente a fortalecer la calidad de los servicios que presta el Estado a las ciudadanas y ciudadanos. De igual forma, se enfoca en la dinamización y generación de nuevas oportunidades en el campo económico, a partir de la implementación de tecnologías de información y comunicación, en consonancia

Miriam Gabriela Díaz Miranda
SECRETARIA III. a.1.
DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
ADUANA NACIONAL

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**

D.A.S.
Cruzado
García
A.N.

L.V.S.
Luis F.
Cabrera
A.N.

 Aduana Nacional <small>Porque Bolivia importa... y Exporta</small>	PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	GNS
---	---	------------

con la concepción del Estado como actor fundamental del desarrollo. El tercer eje, Gobierno Abierto y Participativo, busca consolidar y dinamizar diversos aspectos de la vida social, a través del acceso a los datos e información pública y la promoción de la participación y control social.

En conjunto, el presente plan establece las condiciones para la implementación de Gobierno Electrónico en la Aduana Nacional de cara a la Agenda Patriótica 2025.

III. ASPECTOS GENERALES

I. Antecedentes:

El uso de las TIC para fortalecer las capacidades e incrementar la eficiencia de las entidades públicas, así como para mejorar los canales de comunicación del Estado con la ciudadanía y la participación y control social, proviene de varios años atrás. Muchas entidades públicas han logrado implementar sistemas informáticos para mejorar sus operaciones y algunas experiencias han logrado alcanzar a todo el sector público.

Es importante destacar el papel de la AGETIC en el proceso de desarrollo de políticas, programas, proyectos y acciones relacionadas a las tecnologías de información y comunicación, para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.

En el ámbito de la implementación de TIC en la Aduana Nacional destacan:


- La red de datos institucional, que da cobertura a más de 35 oficinas de la Aduana a nivel nacional e internacional. La red incluye enlaces de comunicación que combinan distintos tipos de tecnologías, incluyendo una red satelital cuya infraestructura es propia de la institución, que alquila el servicio de comunicación satelital a la Agencia Boliviana Espacial (ABE).
- El proyecto de modernización aduanera en curso encarado a partir del Sistema Único de Modernización Aduanera (SUMA), cuyo objetivo es simplificar y automatizar los principales procesos operativos aduaneros, incluyendo los regímenes de Importación, Exportación, Tránsito y Depósito.
- La implementación de la firma digital en reemplazo de la firma manuscrita, en las operaciones de Importación y Exportación de mercancías.
- Iniciativas de intercambio de información con entidades internas y externas relacionadas al Comercio Exterior.
- La institución cuenta con una plataforma de capacitación a partir de la cual se realizan procesos de capacitación no presencial a los servidores públicos de la Aduana.
- La institución cuenta con distintos canales de pago de tributos, por lo cual, el operador puede escoger entre hacer el pago en una sucursal bancaria, por banca electrónica a través de Internet o mediante cajeros o ATM.


 Miriam Graciela Díaz Miranda
 SECRETARÍA III. a.l.
 DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**

D.A.
Claudio C.
Luis C.
A.S.

M.R.S.
Luis F.
Cabrera V.
A.N.S.P.

 <p>Aduana Nacional <small>Porque facilito importa... y Exportar</small></p>	<p>PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO</p>	<p>GNS</p>
--	--	-------------------

- El portal Web de la Aduana Nacional cuenta con información pública disponible bajo la sección de transparencia. Asimismo, se dispone de un sistema que permite a la ciudadanía realizar denuncias de corrupción y efectuar el seguimiento correspondiente.
- De forma anual se realizan encuestas de satisfacción a los Operadores de Comercio Exterior, esto a través de una aplicación informática que pregunta al Operador y va consolidando las respuestas en una base de datos.

Sin embargo, aún existen iniciativas pendientes o que han quedado dispersas y que necesitan consolidarse en el ámbito del Gobierno Electrónico. El presente documento pretende ser un plan que guíe este proceso.

2. Justificación:

Las TIC son un elemento esencial de la reforma y la modernización sostenible de las Aduanas, no solo porque asegura que la Aduana continúe cumpliendo con todas sus funciones en relación al ingreso y salida de mercancías y pasajeros, sino también porque ellas garantizan que la Aduana esté en buenas condiciones para proveer servicios de calidad e información transparente a Operadores de Comercio Exterior y la ciudadanía en general.

Los últimos años la Aduana Nacional ha encarado un importante programa de modernización, a partir de la actualización de su infraestructura tecnológica, la simplificación y automatización de sus principales procesos operativos y la adopción de la firma digital a través del SUMA, sin embargo, en un ámbito más amplio, es evidente la carencia de una estrategia general de tecnologías de la información y comunicación que guíe el proceso de adopción de este tipo de recursos en el marco general de desarrollo del Estado. Si bien cada entidad pública ha generado diversas iniciativas, es necesario un plan que articule cada una de estas actividades en un lineamiento general de Estado. En muchas ocasiones, el despliegue desmembrado de sistemas informáticos ha generado duplicidad de esfuerzos y pasos innecesarios en la gestión pública. Por otro lado, la falta de coordinación no ha permitido que se generen procesos de interoperabilidad entre las entidades públicas, limitando las posibilidades de generar innovación y mejorar los servicios para la ciudadanía.

Son los aspectos antes mencionados los que determinan la necesidad del presente documento, como mecanismo para establecer una política general para la implementación y desarrollo de las TIC en la Aduana Nacional y su utilización, tanto en la gestión operativa aduanera como en el servicio a la ciudadanía en general y los Operadores de Comercio en particular.

IV. MARCO GENERAL

1. Agenda Patriótica del Bicentenario 2025:

La Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, junto con la Constitución Política del Estado, se constituyen en una política de Estado a mediano y largo plazo con una visión integral del desarrollo del país y su futuro. En ese marco, como directriz general para el accionar de toda la administración pública, la misma contempla varios aspectos que constituyen el marco referencial para el presente plan.

Alina Torres
Ministra Graciela Díaz Miranda
SECRETARÍA III S.E.
CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
ADUANA NACIONAL

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**

D.A.
C. Calvo
A.A.

U.N.S.
Luis F.
Cabrera
A.N.D.

Miriam Graciela Díaz Miranda
 SECRETARIA III.ª
 DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

En este sentido, tres puntos de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 resultan fundamentales para Gobierno Electrónico. En primer término, el punto segundo de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 establece la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía. En Bolivia, las telecomunicaciones forman parte de los servicios básicos. Por esta razón hacia el 2025 las telecomunicaciones deben ser de acceso universal y estar a disposición de la población, así como el agua potable o la energía eléctrica. En este sentido, el presente plan propone mecanismos, políticas y normativa para avanzar hacia estas metas y mejorar las condiciones del Gobierno Electrónico, constituyéndose en la infraestructura gubernamental y en un lineamiento estratégico del mismo.

En segundo lugar, el punto cuarto de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 establece como meta la soberanía tecnológica. Esto implica reducir progresivamente los lazos de dependencia tecnológica impuestos desde la colonia, ya que las condiciones necesarias para el desarrollo económico del país, la industrialización de nuestros recursos naturales y la diversificación de la producción, pasa necesariamente por la generación de capacidades en el campo científico y tecnológico y la producción de conocimiento. De este modo, el presente plan establece directrices claras respecto al desarrollo de Gobierno Electrónico en el marco del Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos, estableciendo además un fuerte énfasis en el proceso de generación de capacidades en el Estado para la gestión de Gobierno Electrónico, como en la innovación, investigación y desarrollo.

Finalmente, el punto onceavo de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, comprende la soberanía y transparencia en la gestión pública, bajo los principios del no robar, no mentir y no ser flojo. Evidentemente, la construcción de una administración pública soberana pasa necesariamente por la honestidad y esfuerzo de los servidores públicos. Esto permite alcanzar transparencia y eficiencia en la gestión del bien común. De igual manera, la generación de mecanismos que permitan o mejoren los procesos de participación y control social, coadyuvan a la construcción de una administración pública soberana y transparente, en que la dirección de las políticas públicas está dada por las organizaciones sociales populares y la ciudadanía.

Bajo el horizonte de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, el presente documento busca la articulación de los postulados de los puntos segundo, cuarto y onceavo de la misma, para alcanzar un Gobierno Electrónico soberano, eficiente, transparente, integral y complementario, que esté a la altura de los retos del proceso que vive Bolivia y coadyuve a alcanzar los objetivos centrales del país en cuanto a la mejora de las condiciones de vida y el desarrollo económico de la patria.

2. Gobierno Electrónico:

Una primera aproximación conceptual de Gobierno Electrónico corresponde a las interacciones digitales entre el Estado y los ciudadanos; entre entidades públicas, el Estado y los servidores públicos y entre el Estado y las empresas. Para el Estado Plurinacional de Bolivia, Gobierno Electrónico implica relaciones humanas y no meramente conexiones digitales, que crean la ilusión de un gobierno digital que fetichiza las relaciones sociales

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**

D.A. /
 Claudio /
 Darío /
 S.

U.N.S.
 Luis F.
 Caceres /
 S.M.B.

reales de gobierno. Así, el Gobierno Electrónico debe responder a las expectativas y reivindicaciones sociales plasmadas por los distintos actores y clases sociales, fundamentalmente los sectores populares que conducen el proceso revolucionario que vive el país.

La primera noción descrita ha derivado en definiciones más precisas respecto a Gobierno Electrónico, como el uso de tecnologías de la información y comunicación como mecanismo para mejorar la eficiencia y efectividad de los servicios que presta el sector público. Acá consideramos, sin embargo, que el Gobierno Electrónico no puede limitarse a la implementación de tecnologías para incrementar la eficiencia y efectividad de los servicios, sino que debe comprender una visión más amplia con respecto al ejercicio del gobierno y su relación con la tecnología. Evidentemente, es un imperativo prestar mejores y más eficientes servicios a la población desde la administración pública. Sin embargo, debe considerarse el horizonte más amplio de los objetivos sociales y económicos del Estado Plurinacional y el ejercicio del gobierno como mecanismo para alcanzar las aspiraciones y reivindicaciones sociales del pueblo boliviano.

3. Ámbitos de Acción:

3.1. Gobierno Soberano:

La concepción de un Gobierno Soberano en el ámbito del Gobierno Electrónico, requiere la implementación de una sólida infraestructura tecnológica, así como la generación de capacidades institucionales en el Estado y la sociedad necesarias para gestión y uso de las herramientas tecnológicas implementadas.

3.2. Gobierno Eficiente:



El Gobierno Eficiente representa un proceso sostenido que busca servir a la población con la mayor celeridad, el mejor trato y acorde a sus expectativas. En este contexto, una gestión pública eficiente representa un objetivo que requiere una transformación radical al interior de las entidades públicas, un cambio en la lógica y técnica gubernativa que permita una reingeniería de procesos, de la cultura organizacional de las entidades, que enfoqué el trabajo al servicio al pueblo. Al mismo tiempo, significa la generación de herramientas que permitan a las autoridades tomar decisiones con la mejor información y bajo el marco de la planificación integral del desarrollo del Estado.

3.3. Gobierno Abierto y Participativo:

Por Gobierno Abierto y Participativo deben comprenderse un conjunto de elementos que facilitan el acceso a la información pública, la participación y el control social. Es fundamental concebir, en primera instancia, la gestión del bien común como un hecho colectivo del que participan las organizaciones sociales, pueblos indígenas originarios campesinos y la ciudadanía en general. En este sentido, el uso de tecnologías de información y comunicación en este proceso significa mucho más que el acceso a la información pública, considerando también la generación interactiva, participativa y colectiva de la información pública.

Aduana Nacional
ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL


Miriam Graciela Díaz Miranda
 SECRETARIA III, S.A.
 DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

V. MARCO NORMATIVO

El marco normativo vigente define las bases para la implementación del Gobierno Electrónico. El mismo, está vinculado con aspectos relevantes del Plan.

El Parágrafo I del Artículo 20 de la Constitución Política del Estado, determina que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones. El Parágrafo II del Artículo 103 de la norma fundamental, estipula que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de la información y comunicación.

El numeral I del Artículo 85 de la Ley N° 31, Marco de Autonomías y Descentralización, de 19 de julio de 2010, establece que el nivel central del Estado tiene como competencia exclusiva el formular y aprobar el régimen general y las políticas de comunicaciones y telecomunicaciones del país, incluyendo las frecuencias electromagnéticas, los servicios de telefonía fija y móvil, radiodifusión, acceso al Internet y demás Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

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

La Ley N° 341, Participación y Control Social, de 5 de febrero de 2013, fortalece la democracia participativa, representativa y comunitaria, basada en el principio de soberanía popular. Consolidando la Participación y Control Social en la gestión pública; y en los procesos de planificación, seguimiento a la ejecución y evaluación de las políticas públicas y las acciones, en todos sus ámbitos y niveles territoriales. Transparenta la gestión pública y el apropiado manejo de los recursos públicos del Estado. Garantiza y promueve la Participación y Control Social en la provisión y calidad de los servicios públicos.

La Ley N° 650, Agenda Patriótica, de 19 de enero de 2015, determina tres pilares relacionados con soberanía tecnológica, transparencia y servicios públicos (Pilares 2, 4 y 11).

La Ley N° 070 considera para todos los niveles fortalecer la formación en ciencia y tecnología del Sistema Educativo Plurinacional; asimismo el Pilar 3 y 4 de la Agenda Patriótica relacionados con soberanía tecnológica.

El Decreto Supremo N° 2514 de 9 de septiembre de 2015 crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), como entidad descentralizada, bajo tuición del Ministerio de la Presidencia. El mismo decreto determina

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**


 Graciela Díaz Miranda
 SECRETARIA III
 DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

D.A. David C. Guillén

U.N.S.
Luis F. Calacorra
A.N.E.I.I.

que: es función de la AGETIC: "Elaborar, proponer, promover, gestionar, articular y actualizar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos para las entidades públicas; y otros planes relacionados con el ámbito de Gobierno Electrónico y seguridad informática"; "Realizar el seguimiento y evaluación a la implementación del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos".

El Decreto Supremo N° 1793 establece como principios para el desarrollo y uso de aplicaciones informáticas en las entidades públicas la soberanía tecnológica, seguridad informática y la descolonización del conocimiento. En los Parágrafos I y II del Artículo 17 del mismo Decreto Supremo, se establecen como objetivos del Gobierno Electrónico: I. Modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos del gobierno, mediante el uso de las TIC y otras herramientas. II. Generar mecanismos tecnológicos de participación y control social por parte de los ciudadanos, organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos.

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

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

Todos estos antecedentes constituyen la base sobre la que se construye el presente plan y el desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación, como una forma innovadora de afrontar los conceptos y retos tecnológicos acorde a las expectativas de los Operadores de Comercio Exterior, las organizaciones sociales del país y la ciudadanía.

VI. PROBLEMÁTICA

En cuanto a infraestructura y conectividad:



- La Aduana Nacional cuenta actualmente con procesos de intercambio de información con distintas instituciones y con varias se ha extendido un enlace de comunicación dedicado, lo cual implica un esfuerzo adicional en aspectos de administración y un costo mensual por enlace que es cubierto por la institución.
- No todas las Administraciones de Aduana cuentan con enlaces de comunicación redundantes para conectarse a la red de datos institucional, condición fundamental para precautelar la continuidad del flujo de mercancías y pasajeros por las fronteras del país.

En cuanto a investigación, innovación y desarrollo tecnológico:

- Existen herramientas y/o tecnologías aplicadas a las labores de facilitación y control aduanero, cuya implementación puede ser ardua y complicada, debido principalmente al

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**


Miriam Graciela Díaz Miranda
SECRETARÍA III, S.L.
DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
ADUANA NACIONAL

grado de especialización técnico, la poca información disponible localmente y la dificultad que puede representar la normativa necesaria para su aplicación en Aduana Nacional.

- Para llevar adelante proyectos "especiales", la Aduana ha recurrido a comisiones de trabajo o labores coordinadas entre distintas áreas, sin que en todos los casos se llegue a obtener los resultados esperados.
- Las obligaciones diarias de las distintas áreas de la institución, no dan cabida a labores de relevamiento e investigación que permitan adoptar buenas prácticas aplicadas con éxito en otras Aduanas del mundo.

En cuanto a interoperabilidad:

- El no contar con procesos de intercambio de información entre las distintas entidades que participan del Comercio Exterior, tiene relación directa con un incremento en los tiempos de despacho, los de traslado de personas y documentación entre las distintas oficinas, la cantidad de requisitos solicitados y los costos asociados a cada despacho.

En cuanto a seguridad informática y de la información:

- La información constituye el activo más importante de las instituciones, el no contar con políticas y procedimientos de seguridad implementados, comprometerían su disponibilidad, confidencialidad e integridad.

En cuanto a simplificación de trámites:

- Si bien se han tomado medidas hacia la simplificación de los trámites aduaneros, el procedimiento de Importación todavía funciona en base a una normativa que privilegia el uso del papel y la firma manuscrita.
- El sistema informático SIDUNEA++ sobre el cual se procesan las importaciones, tiene más de 16 años de haberse implementado en la Aduana Nacional y está basado en tecnologías que actualmente se consideran obsoletas.
- Debido a que no existe un intercambio de información con otras Entidades de Comercio Exterior, la gran mayoría de documentos requeridos para los trámites de Importación y Exportación, como certificaciones y autorizaciones, se presentan en papel. Esta situación conlleva riesgos asociados a falsificación de documentos, además de problemas de traslado y almacenamiento de papel.

En cuanto a gestión y planificación institucional:

- Las actividades de planificación y seguimiento a los planes y compromisos institucionales requieren usualmente de un despliegue importante de actividades y tareas delegadas a varias áreas de la institución, que además se realizan a partir de los mecanismos tradicionales que implican muchos documentos en papel, interacciones personales y un control manual y minucioso de plazos y vencimientos. Esta situación deriva muchas veces en una labor no siempre eficiente y poco oportuna.

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**


Miriam Graciela Díaz Miranda
 SECRETARIA II EJ.
 CENTRO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
 ADUANAS NACIONALES

D.A.S.
 Claudio C.
 Calvo
 A.S.

L.M.S.
 Luis F.
 Calvo
 A.S.

- Una situación similar se da en el caso de procesos administrativos de contratación de bienes y servicios, que si bien cuentan con un procedimiento bien definido, también requiere de muchos documentos en papel, intervenciones personales entre las unidades solicitantes y las áreas de contratación de bienes y servicios, además de un control manual y riguroso de los plazos establecidos.

En cuanto a capacitación y soporte técnico y normativo:

- El presente plan implicará la aprobación y publicación de normativa aduanera, además de la implementación de una serie de servicios y sistemas informáticos, que en definitiva serán usados tanto por Operadores de Comercio Exterior como servidores públicos de la institución. El desconocimiento de los aspectos normativos, así como la falta de conocimiento en la operación de las herramientas informáticas, dificulta en gran medida la implementación de cualquier iniciativa de la Aduana Nacional.

En cuanto a servicios de desarrollo económico:

- El pago de tributos, es una obligación de los Operadores de Comercio Exterior, si a esta situación agregamos un procedimiento con muchas dificultades y requisitos, se termina configurando un escenario que desalienta el cumplimiento voluntario por parte de los importadores.

En cuanto a calidad de servicios públicos:

- La Aduana Nacional es una institución que permanentemente toma decisiones para desarrollar la normativa y los servicios informáticos implementados. El adoptar decisiones y llevar adelante acciones sin tomar en cuenta el punto de vista de los Operadores de Comercio Exterior, podría significar dificultades o pasos en falso en el camino a la implementación del plan de Gobierno Electrónico.


En cuanto a transparencia y datos abiertos:

- La Aduana Nacional cuenta con un gran volumen y amplia diversidad de información pública que se distribuye por canales tradicionales con cobertura limitada. No existen mecanismos que permitan el acceso de esta información de forma masiva, a los ciudadanos que requieran explorar los datos aduaneros desde sus distintas necesidades y puntos de vista.

En cuanto a participación y control social:

- No se cuentan con los canales suficientes para promover la participación de la ciudadanía y organizaciones sociales, en determinadas actividades que desarrolla la institución y que ganarían en transparencia y legitimidad al contar con la participación de representantes activos de la sociedad.

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**


Mariana Graciela Díaz Miranda
SECRETARIA III a.1.
DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
ADUANA NACIONAL

D.A.S.
Claudia C.
Calderón
a.1.

C.N.S.
Luis F.
Callejas V.
A.N.A.U.

VII. ALCANCE DEL PROYECTO


En la implementación del Plan de Gobierno Electrónico de la Aduana Nacional intervendrán las distintas áreas de la institución, otras entidades del Estado con responsabilidad en el Comercio Exterior, además de los Operadores de Comercio Exterior.

De acuerdo a la normativa promovida por la AGETIC, el alcance del Plan de Gobierno Electrónico tiene relación a la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, por lo cual debe ser elaborado considerando ese horizonte de tiempo. Sin embargo, la Aduana Nacional cuenta con el Plan Estratégico Institucional 2016 - 2020, cuya programación de resultados cuenta también con programación de recursos. Con el objetivo de poder compatibilizar el presente plan con el PEI se efectúa una planificación inicial hasta la gestión 2020, y luego planificará las metas del periodo 2021-2025.

Los principales resultados esperados a partir de la aplicación del Plan de Gobierno Electrónico incluyen:

- Contar con una infraestructura tecnológica y de comunicaciones con cobertura y características de alta disponibilidad, como condiciones necesarias para la implementación del presente plan.
- Contar con los recursos necesarios para llevar adelante tareas de investigación e innovación tecnológica, que permitan modernizar la aplicación de los distintos procedimientos aduaneros.
- Que los sistemas informáticos de la Aduana cuenten con procesos de interoperabilidad con distintas entidades del Estado y otras externas, a objeto de validar información aportada por Operadores con fuentes primarias, además de contar con datos anticipados destinados principalmente a la simplificación de trámites y la gestión de riesgo en Aduana.
- Contar con políticas y procedimientos de seguridad que establezcan un conjunto de medidas preventivas y correctivas que permitan resguardar y proteger los activos de información buscando mantener su confidencialidad, disponibilidad e integridad.
- Simplificar los trámites aduaneros de Importación, Exportación, Tránsito y Depósito, a partir de iniciativas que permitan llevar a cabo despachos completamente electrónicos, minimizar el uso del papel, prescindir de la presencia de los Operadores de Comercio Exterior en oficinas de la Aduana, reducir los requisitos exigidos, entre otros.
- Brindar soporte automatizado al proceso de planificación y seguimiento tanto a los planes, presupuesto y compromisos institucionales, como a los procesos administrativos de contratación de bienes y servicios que lleva adelante la institución.
- Llevar adelante un proceso de soporte técnico y normativo, basado en herramientas informáticas, que permita maximizar su cobertura y utilidad en relación a las consultas que tengan los Operadores de Comercio Exterior.
- Contar con una plataforma de capacitación y evaluación en temas relacionados a la implementación del Plan de Gobierno Electrónico

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**


Miliana Graciela Diaz Miranda
SECRETARIA III a.1.
DEPTO. DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS
ADUANA NACIONAL

D.A.S.
Claudia C.
A.S.

L.V.S.
Luis F.
Cabrera V.
A.S.

Aduana Nacional
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

- Proveer servicios informáticos que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los Operadores de Comercio Exterior.
- Contar con un proceso permanente y automatizado de evaluación de los servicios prestados por la Aduana Nacional a partir de la participación directa de los Operadores involucrados.
- Publicar en el portal Web de la Aduana Nacional, información pública que permita comunicar y transparentar de acciones de la institución.
- Poner a disposición de la ciudadanía datos públicos de operaciones aduaneras, con el fin de incentivar a personas o empresas el desarrollo de aplicaciones informáticas que generen un valor agregado sobre los datos publicados y que el resultado quede a disposición de la ciudadanía en general.
- Poner en operación herramientas que permitan promover la participación y control social de la ciudadanía, hacia la labor desempeñada por la Aduana Nacional.

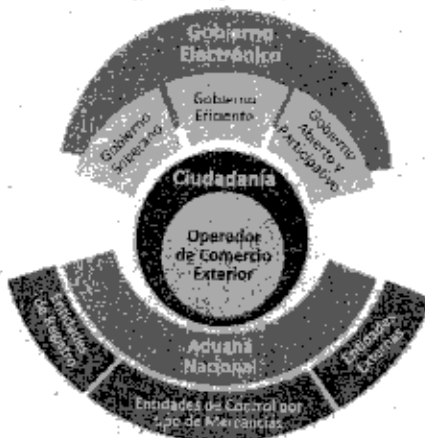
VIII. MODELO DE GESTIÓN

El modelo de gestión contempla el desarrollo de estrategias que coadyuvan a la puesta en marcha del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico. Las líneas estratégicas descritas en el presente plan serán desarrolladas por diversas entidades, y cabe considerar además que todas las entidades en mayor o menor medida realizan actividades de Gobierno Electrónico, dada la transversalidad de la temática. A continuación, se detalla el modelo de gestión y sus niveles de acción.

1. Visión Integral de Implementación:


El esquema general y visión de Gobierno Electrónico para la Aduana Nacional en el contexto del Comercio Exterior presentado en la figura N° 1, muestra la interacción de las atribuciones y acciones del Estado para la prestación de servicios y generación de eficiencia en el ámbito del Comercio Exterior y su relación con el beneficiario final, la ciudadanía en general y los Operadores de Comercio Exterior en particular.

Figura N° 1: Esquema general y visión de Gobierno Electrónico



D.A.S.
Claudia Calderón
A.S.

C.N.S.
Luis F. Calacora V.
A.N.S.I.

 <p>Aduana Nacional <small>Porque Bolivia importa... y Exporta</small></p>	<p>PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO</p>	<p>GNS</p>
--	--	-------------------

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**

El núcleo:


El núcleo del esquema presentado en la figura N° 1 es la Ciudadanía en general, pero cuando hablamos de Comercio Exterior las acciones se focalizan en los Operadores de Comercio Exterior. Es por ello que las políticas de interoperabilidad, simplificación de trámites, transparencia, participación y control social, entre otras, se implementan en busca de la satisfacción de los Operadores de Comercio Exterior y en ámbitos particulares de la ciudadanía en su conjunto.

Primer nivel:

El primer nivel está compuesto por la Aduana Nacional, como entidad pública responsable de facilitar las operaciones de Comercio Exterior, efectuar el control de mercancías y mejorar la recaudación de tributos aduaneros en beneficio del desarrollo y la seguridad de la ciudadanía.

Segundo Nivel:

El segundo nivel incluye a distintos tipos de entidades con mayor o menor participación en operaciones de Comercio Exterior. Las entidades de registro, como el SEGIP, FUNDEMPRESA, SIN o el VMT que constituyen fuentes primarias y confiables de información sobre el registro de ciudadanos, empresas, contribuyentes y medios de transporte, respectivamente. Las entidades de control por tipo de mercancías, que como SENASAG para alimentos o productos animales o vegetales, o SENARECOM para productos minerales, emiten certificaciones o autorizaciones requeridas para operaciones de Importación o Exportación. Finalmente, las entidades externas o extranjeras con las cuales interactúa la Aduana, principalmente otras Aduanas de la región con las cuales se comparte o intercambian datos e información de operaciones aduaneras.


 Miriam Graciela Díaz Miranda
 SECRETARIA III S.I.
 DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

2. Mecanismos y Espacios de Coordinación:

El modelo de gestión contempla el desarrollo de estrategias que coadyuven a la puesta en vigencia del Plan Institucional de Gobierno Electrónico. A continuación, se detalla el modelo de gestión y sus niveles de acción, mecanismos y espacios de coordinación establecidos.


La Gerencia Nacional de Sistemas (GNS) como área de tecnología, jugará un papel fundamental en la implementación del Plan Institucional de Gobierno Electrónico, principalmente en su papel de gestión de la infraestructura tecnológica y creación de herramientas informáticas que deriven de este plan.

La Gerencia Nacional de Normas (GNN) como área normativa y promotora de la facilitación del Comercio Exterior, tendrá responsabilidad directa en la definición y diseño de iniciativas que sumen la eficiencia de los procesos aduaneros y simplifiquen los trámites operativos de la institución.

La Gerencia Nacional de Fiscalización (GNF) como área de control, jugará un papel importante en la definición y diseño de iniciativas que tengan relación con la gestión de riesgos aduaneros, siempre bajo la premisa de controlar únicamente las operaciones de riesgo y agilizar aquellas que se consideren legítimas.

U.V.S.
 Luis F. Calzadilla V.
 A.A.B.
 D.A.S.
 Claudio Calderón

Aduana Nacional
ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL


 Miriam Graciela Diaz Miranda
 SECRETARIA III a.l.
 COPRO. DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

La Gerencia Nacional de Administración y Finanzas (GNAF) importante a la hora de definir las iniciativas relacionadas a la gestión del presupuesto institucional y a la contratación de bienes y servicios.

La Gerencia Nacional Jurídica (GNJ) como responsable de precautelar la validez jurídica de las acciones que la institución vaya a tomar en el marco del Gobierno Electrónico, además de aportar en iniciativas afines a su responsabilidad.

La Unidad de Ejecución del Proyecto Nuevo Sistema de Gestión Aduanera (UEPNSGA) como área responsable de simplificar los procedimientos y sistemas informáticos de la institución. Esta Unidad formará parte de la Institución hasta cumplir con objetivos puntuales, una vez concluida esta tarea los productos resultantes serán transferidos a las Gerencias Nacionales correspondientes.

La Unidad de Servicio a Operadores (USO) como principal área de contacto con los Operadores de Comercio Exterior y responsable en temas de recaudación, tendrá responsabilidad directa en la definición y diseño de iniciativas de acercamiento y retroalimentación de los Operadores, además de medidas que faciliten el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

La Unidad de Planificación Estudios y Control de Gestión (UPECG) jugará un papel importante en el mapeo del presente plan con respecto al resto de las herramientas de planificación institucional, precautelando siempre la consistencia y seguimiento requeridos. Por otro lado, tendrá responsabilidad en la definición y diseño de iniciativas relacionadas a la gestión y planificación institucional, además de la publicación de información estadística de la institución.

La Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción (UTLCC) tendrá la responsabilidad de definir y diseñar iniciativas enmarcadas en el pilar de transparencia y otras que faciliten la participación y control social de la ciudadanía en el que hacer aduanero.

Finalmente, se conformará el Comité de Gobierno Electrónico (CGO) como instancia responsable de implementar y dar seguimiento al presente plan. Este comité deberá estar conformado por representantes con poder de decisión de las distintas áreas de la Oficina Central de la Aduana Nacional.

IX. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS

1. Misión:

Generar las condiciones humanas y tecnológicas para el desarrollo a largo plazo del Gobierno Electrónico en la Aduana Nacional, orientado a la disposición de una sólida infraestructura tecnológica, mejora de los servicios que se presta a los Operadores de Comercio Exterior, además de fortalecer los procesos de participación y control social.

2. Visión:

La Aduana Nacional consolida el servicio a los Operadores de Comercio Exterior en el ámbito del Gobierno electrónico, en el marco de las buenas prácticas definidas por la OMA y a la par de las principales aduanas de la región.

D.A.S.
Clasificación
Categoría 1

C.N.S.
Luis F. Castrovilla
A.N.S.

Aduana Nacional
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

3. Objetivos Generales:

- a) Modernizar y transparentar la gestión pública de la Aduana Nacional, prestando servicios y atención de calidad a los Operadores de Comercio Exterior, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los procesos aduaneros, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación y otras herramientas.
- b) Generar y establecer mecanismos tecnológicos de participación y control social, mediante el uso de TIC por parte de los ciudadanos y organizaciones sociales.

4. Objetivos Específicos:

- a) Fortalecer las bases de desarrollo de Gobierno Electrónico en la Aduana Nacional, consolidando la infraestructura tecnológica y seguridad en interrelación con los procesos de investigación e innovación.
- b) Desarrollar una gestión pública integrada y eficiente, orientada a la facilitación del Comercio Exterior, a través de la implementación de herramientas de Gobierno Electrónico.
- c) Coadyuvar al desarrollo productivo del país, promoviendo la implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en ámbitos del Comercio Exterior.
- d) Facilitar el acceso a información y datos generados por la Aduana Nacional, mediante herramientas de Gobierno Electrónico y mecanismos digitales de interacción, para promover la transparencia, control social y la interacción con la ciudadanía para fomentar la democracia participativa.


 Miriam Graciela Díaz Miranda
 SECRETARÍA II
 DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

X. EJES ESTRATÉGICOS


La implementación de la política de Gobierno Electrónico busca aprovechar de forma integral el potencial que las tecnologías de la información y comunicación ofrecen para mejorar la eficiencia y calidad de la administración pública, la simplificación de procesos y procedimientos, transparencia y participación y control social, y otros sectores como desarrollo productivo y servicios sociales, etc. En este sentido, el presente plan ha delimitado tres ejes estratégicos y 11 líneas estratégicas, según el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1: Ejes y lineamientos estratégicos.

Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas
Gobierno Soberano	1. Infraestructura y conectividad
	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico
	3. Interoperabilidad
	4. Seguridad informática y de la información
Gobierno Eficiente	5. Simplificación de trámites
	6. Gestión y planificación institucional
	7. Capacitación y soporte técnico y normativo
	8. Servicios de desarrollo económico
	9. Calidad de servicios públicos
Gobierno Abierto y Participativo	10. Transparencia y datos abiertos
	11. Participación y control social

D.A.S.
C. C.
L. S.

L. S.
L. S. F.
C. C. S. V.
A. N. S. U.

 <p>Aduana Nacional <small>Porque Bolivia importa... y Exporta!</small></p>	<p align="center">PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO</p>	<p align="center">GNS</p>
---	---	----------------------------------

EJE N° 1: Gobierno Electrónico:

Línea Estratégica N° 1: Infraestructura y conectividad

Objetivo:

El objetivo de esta línea estratégica es contar con una infraestructura tecnológica soberana de red y centros de datos que integren de manera eficiente las comunicaciones, servicios informáticos y almacenamiento de información de la Aduana Nacional.

Descripción:

Las operaciones y acciones de la institución dependen cada vez más de las tecnologías de la información y comunicación, con el fin de mejorar su eficiencia y confiabilidad. Para conseguir estos objetivos, se requiere asegurar condiciones mínimas de la infraestructura tecnológica subyacente que soporte las acciones de la Aduana Nacional en relación al Gobierno Electrónico.

El Comercio Exterior en Bolivia no comienza y termina en la Aduana Nacional, hay más de veinte entidades que de una u otra forma interactúan con la institución en distintos procesos aduaneros. La interoperabilidad es actualmente una necesidad primaria a la hora de brindar un mejor servicio a la ciudadanía y para su implementación se requiere de redes de datos que hasta acá se han ido desplegando de forma aislada, a partir de convenios de cooperación interinstitucional firmados entre distintas entidades públicas. La red estatal de datos promovida por la AGETIC, al conectar entidades públicas del nivel central del Estado, constituye una alternativa técnica y económica importante para que la Aduana Nacional interactúe con otras entidades relacionadas al Comercio Exterior.

Uno de los recursos tecnológicos más importantes de la Aduana Nacional es la red de datos institucional, fundamental para la operación de los sistemas y servicios informáticos en más de 35 oficinas distribuidas en todo el país. Desde que se implementó esta red el año 2002, con 40 estaciones satelitales desplegadas en distintas Administraciones de Aduana, ha ido evolucionando al ritmo de las tecnologías y ofertas del mercado de telecomunicaciones. Actualmente se cuenta con múltiples tecnologías y cada vez mayores anchos de banda, sin embargo, para garantizar la disponibilidad de los sistemas y servicios informáticos, principalmente para fines operativos aduaneros, se necesita consolidar una red de datos institucional redundante.

Finalmente, una de las principales responsabilidades de la Aduana Nacional tiene que ver con precautelar la continuidad del flujo del Comercio Exterior, para lo cual se requiere mantener la disponibilidad de la infraestructura tecnológica que mantiene la operación de los sistemas y servicios informáticos de la Aduana Nacional. Una gran parte de esta infraestructura se encuentra instalada en el Centro de Datos en la Oficina Central, sin embargo, se requiere consolidar la implementación de un Centro de Datos Alternativo que permita mantener la continuidad operativa de la Aduana ante incidentes o contingencias tecnológicas de consideración.

Aduana Nacional
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


 Graciela Díaz Miranda
 SECRETARIA III S.A.
 DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

D.A.
 Claudio C.
 Castellón
 S.A.

L.V.S.
 Luis F.
 Calacora V.
 A.N.A.

Resultados esperados:

- 1.1. Interconexión con entidades del Estado relacionadas al Comercio Exterior a través de la red estatal de datos.
- 1.2. Red de datos institucional redundante.
- 1.3. Sitio alternativo de procesamiento de datos consolidado.
- 1.4. Servicios publicados en la nube.
- 1.5. Contar con sistemas de alimentación regulada y de respaldo en las Administraciones de Aduana de Frontera.

Línea Estratégica N° 2: Investigación, innovación y desarrollo tecnológico

Objetivo:

Crear capacidades y procesos de innovación, investigación y desarrollo, para generar de manera soberana el conocimiento y la tecnología específicos necesarios para sustentar la gestión aduanera y otras acciones de Gobierno Electrónico.


Descripción:

La innovación es un elemento esencial de la reforma y la modernización sostenibles de las Aduanas, no solo porque asegura que la Aduana continúe cumpliendo con todas sus funciones sino también porque ella garantiza que la Aduana esté en buenas condiciones para hacer frente a los desafíos y aprovechar las oportunidades que ofrece las nuevas tecnologías emergentes.

La estructura organizacional y funciones de la Aduana Nacional están bien definidas, cada Gerencia o Unidad tiene una responsabilidad definida. Eventualmente cuando surgen iniciativas o proyectos transversales, los mismos se encaran en base a actividades de planificación y coordinación, pero siempre predominando las prioridades individuales de cada área. Una alternativa común es la conformación de comisiones de trabajo con servidores públicos de distintas áreas, que sin descuidar sus labores particulares deben ejecutar una determinada iniciativa, de igual forma, en esta situación, al final usualmente predominan las prioridades de cada área.

Actividades como la investigación e innovación son definitivamente transversales a las distintas áreas de una empresa o institución, en el caso de la Aduana Nacional, así como se puede trabajar en medidas de simplificación de trámites basadas en aplicaciones móviles, también se pueden explorar nuevas herramientas de inspección no intrusiva para fines de control, o valorar la tecnología RFID como mecanismo de control y seguimiento de carga, o finalmente evaluar la Firma Digital como alternativa a la manuscrita para dar validez jurídica y probatoria a los documentos digitales. Un equipo de trabajo que tenga funciones y responsabilidades puntuales en investigación e innovación aduanera, produciría conocimientos y experiencias prácticas necesarias para innovar y desarrollar tecnologías requeridas por una Aduana moderna.

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**


 Miriam Graciela Díaz Miranda
 SECRETARIA JJ. A.
 DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

D.A.S.
 Claudia C.
 Calderín
 A.V.

W.F.S.
 Luis F.
 Calacora V.
 A.N.E.P.



**PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO
ELECTRÓNICO**

GNS

Resultados esperados:

2.1. Área de investigación e innovación tecnológica aduanera conformada y operando como parte de la estructura de la AN.

Línea Estratégica N° 3: Interoperabilidad

Objetivo:

Establecer la infraestructura y los mecanismos técnicos y legales necesarios para asegurar el intercambio de datos e información entre la Aduana Nacional y el resto de actores del Comercio Exterior.

Descripción:

La interoperabilidad demarca la necesidad de intercomunicación y generación de mecanismos para compartir datos e información entre las entidades públicas en beneficio de la población. La interoperabilidad en el marco del Comercio Electrónico es un componente esencial para la gestión eficiente de la información y los procesos que quedan a disposición de los Operadores de Comercio Exterior. En un marco general, son las entidades productoras las que crean, actualizan y comprueban la calidad de los datos de su tuición, mientras que, a través de la interoperabilidad, las otras entidades acceden en línea a estas fuentes de datos, y de esta forma pueden estar seguras de manejar datos confiables, actualizados, auténticos y de calidad.

En el contexto del Comercio Exterior, son muchos los actores y abundantes los datos e información a compartir, además de la Aduana Nacional, están las entidades de registro, entidades de control según el tipo de mercancías, Operadores de Comercio Exterior, además de entidades externas. El siguiente cuadro presenta un resumen de los actores referidos:

Cuadro N° 2: Actores del Comercio Exterior relevantes para interoperabilidad.

Actores del Comercio Exterior	Entidades / Empresas
Entidades de registro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SEGIP ▪ SIN ▪ FUNDEMPRESA ▪ VMT
Entidades de control por tipo de mercancías	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SENASAG ▪ SENARECOM ▪ ABT ▪ IBMETRO ▪ ANH
Operadores de Comercio Exterior	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Líneas Aéreas ▪ Líneas Navieras ▪ Consolidadores y Desconsolidadores de Carga
Entidades externas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Otras Aduanas ▪ Organismos Internacional

En materia aduanera, el intercambio de información está relacionado a dos de las principales responsabilidades que tiene la Aduana, el control y la facilitación del Comercio Exterior. La interoperabilidad y el manejo de información anticipada son insumos

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**

Miriam Gabriela Díaz Miranda
 SECRETARIA III A.L.
 DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

D.A.S.
Cecilia
A.N.

C.A.S.
Luis F.
Cabrera
A.N.

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
 DEL ORIGINAL**

fundamentales para la gestión de riesgo aduanero, cuyo objetivo es focalizar las inspecciones y los controles en los despachos realmente sospechosos y asegurar la agilidad de aquellos considerados fiables. Por otro lado, el contar con datos e información de fuentes confiables, como las entidades de registro u otras entidades de control, permite además reducir los requisitos que deberán aportar los Importadores o Exportadores a tiempo de realizar los despachos aduaneros.

En los últimos años, la Aduana Nacional ha implementado varias iniciativas de interoperabilidad con distintas entidades o instituciones dependientes del Estado, sin embargo el objetivo en este ámbito, es la implementación de una Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE, que en términos prácticos es una plataforma idealmente virtual que permite a las partes involucradas en el comercio y el transporte de mercancías, presentar de forma electrónica información y documentos estandarizados, con un único punto de entrada, reduciendo la complejidad, la redundancia de procedimientos, pero también el tiempo y los costos que involucran las operaciones de Importación, Exportación y Tránsito de mercancías.

El proyecto de Ventanilla Única de Comercio Exterior depende actualmente del Viceministerio de Comercio Interno y Exportación, instancia que ya concluyó una primera etapa de relevamiento y diseño conceptual y actualmente está encarando la etapa de desarrollo con el apoyo de la AGETIC. Como en toda implementación de VUCE, la Aduana debe jugar un papel protagónico en su construcción, tanto en la estandarización de los datos y documentos tramitados en la plataforma, como en la integración de esta información a las operaciones aduaneras de Importación, Exportación y Tránsitos.

Además de la VUCE, la Aduana debe consolidar el intercambio de información con Operadores de Comercio Exterior y otras aduanas, a la fecha se cuenta con información de líneas aéreas y algunas Aduanas de la región, quedando pendiente la consolidación de una plataforma de interoperabilidad que permita contar con información anticipada de pasajeros, mercancías y operaciones aduaneras que iniciadas en otros países tengan como destino nuestro país.

Por otro lado, hay que reconocer que la Aduana es fundamentalmente consumidora de datos e información generada en distintas entidades o instituciones, pero también, existen entidades e instituciones que requieren información generada por la institución. Es importante trabajar en un catálogo de servicios de interoperabilidad que documente los aspectos técnicos, legales y de seguridad requeridos para obtener información aduanera a través de servicios Web.

Resultados esperados:

- 3.1. Plataforma de interoperabilidad implementada
- 3.2. Catálogo de servicios de interoperabilidad de la Aduana Nacional elaborado.

Miriam Graciela Díaz Miranda
 Miriam Graciela Díaz Miranda
 SECRETARIA III.ª
 DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

D.A.S.
 Claudia C.
 Gálvez
 S.A.

Luis F.
 Celis
 A.N.A.

Línea Estratégica N° 4: Seguridad informática y de la información

Objetivo:

Desarrollar capacidades institucionales, normativas y herramientas que permitan implementar políticas y prácticas orientadas a la seguridad de la información, ejecutar acciones preventivas y reactivas ante la ocurrencia de incidentes informáticos, además de generar conocimientos para la reducción de riesgos relacionados a la gestión de la información en la Aduana Nacional.

Descripción:

Ante los riesgos y vulnerabilidades a los que se encuentran expuestos los sistemas de información y las infraestructuras tecnológicas y de comunicación instalados en las entidades públicas, es fundamental generar mecanismos de seguridad que permitan mantener la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los servicios y la información en los mismos, estableciendo políticas de gestión y prevención de incidentes informáticos, evaluando la seguridad de los sistemas de información y promoviendo el desarrollo de prácticas de seguridad de la información en las entidades públicas.

El flujo del Comercio Exterior no puede detenerse, si un sistema o servicio informático de la Aduana no está disponible por algún motivo, no solo los transportistas, importadores y exportadores resultan perjudicados. Es fundamental contar con un plan de contingencia tecnológica que incluya los procedimientos, acciones y recursos que deberá seguir la Aduana Nacional ante un evento que deje no disponible parte o la totalidad de los recursos tecnológicos.

Finalmente, hay que destacar el importante esfuerzo y tiempo de trabajo requerido para definir e implementar los planes y mecanismos de seguridad necesarios para una institución como la Aduana, por lo cual es evidente la necesidad de contar con un equipo de trabajo dedicado a por completo a la seguridad informática y de la información en la institución.

Resultados:

- 4.1. Plan Institucional de Seguridad de la Información aprobado e implementado
- 4.2. Plan de contingencia tecnológica aprobado e implementado.
- 4.3. Área de Seguridad de la Información conformada y operando como parte de la estructura de la Aduana Nacional.


EJE N° 2: Gobierno Eficiente



Línea Estratégica N° 5: Simplificación de trámites

Objetivo:

Simplificar la realización de trámites aduaneros para los Operadores de Comercio Exterior, a través de la reingeniería de los procesos y procedimientos de Aduana y el uso de herramientas de Gobierno Electrónico, bajo los principios de calidad, eficiencia y

Aduana Nacional
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


 Miriam Graciela Díaz Miranda
 SECRETARIA III S.J.
 DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

transparencia, con la finalidad de reducir los costos, tiempos y cantidad de pasos requeridos.

Descripción:

En el caso de las Aduanas, la simplificación de trámites debe estar orientada siempre a los Operadores de Comercio Exterior; sobre esta base se desarrollarán acciones orientadas a mejorar la eficiencia y eficacia de la institución a través de la simplificación de procesos y procedimientos aduaneros, haciéndolos más ágiles y sencillos e implementando tecnologías de la información y comunicación que permitan prestar un servicio más eficiente y de mejor calidad.

El proyecto de modernización Aduanera a través del SUMA, ha dado pasos importantes hacia la simplificación y modernización de los trámites de Exportación de mercancías, actualmente se está trabajando en los trámites de tránsito e Importación de mercancías y el objetivo es que a mediano plazo se cuente con un nuevo sistema informático que reemplace al SIDUNEA++. El uso de la firma digital es una de las principales herramientas de simplificación que deberá consolidarse como parte de la implementación del SUMA.

La OMA reconoce distintos tipos de servicios electrónicos que pueden ponerse a disposición de los Operadores de Comercio Exterior, los principales son:

Cuadro N° 3: Servicios electrónicos aplicados a Aduana

Tipo de Servicios Electrónicos	Ejemplos de Servicio Electrónicos
Despacho electrónico (eClearance)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro electrónico de Operadores ▪ Presentación electrónica de operaciones ▪ Aceptación de copias electrónicas de documentos soporte ▪ Notificaciones electrónicas del procesamiento y estado de los despachos aduaneros ▪ Sistema de seguimiento de carga ▪ Pago electrónico de impuestos, aranceles y cargos ▪ Inspecciones electrónicas ▪ Reembolso electrónico de impuestos o aranceles pagados ▪ Apelación electrónica ▪ Servicios móviles, que incluyen aplicaciones móviles
Recursos electrónicos (eResources)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Repositorio de procedimientos regulatorios ▪ Repositorio de Operadores autorizados ▪ Navegador del arancel aduanero integrado ▪ Simulador de Comercio Exterior ▪ Estadísticas de Comercio Exterior
Soporte electrónico (eSupport)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puntos de consulta electrónica ▪ Mesa de ayuda ▪ Gestión de quejas e incidentes


La Aduana Nacional ha implementado algunos de los Servicios Electrónicos citados, sin embargo, es importante encarar el diseño y desarrollo de nuevos servicios que coadyuven al proceso de innovación y modernización aduanera en el marco de un plan de Gobierno Electrónico.

Aduana Nacional
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


 Gladys Díaz Miranda
 SECRETARIA III
 JEFO. DE REGISTRO DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

D.A.P.
 Claudio C.
 Caldera
 A.S.

L.F.S.
 Luis F.
 Caldeira
 A.S.

 <p>Aduana Nacional <small>Porque Subir es poner... y Descargar</small></p>	<p align="center">PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO</p>	<p align="center">GNS</p>
---	---	----------------------------------

Se establecerá un portal Web de trámites en línea, donde la ciudadanía en general podrá acceder a toda la información necesaria antes de iniciar un trámite aduanero.

Resultados:

- 5.1. Simplificación de los trámites de Importación, Exportación, Tránsito y Depósito.
- 5.2. Portal de trámites aduaneros en línea y actualizado con información de Importación, Exportación, Tránsito y Depósito.
- 5.3. Servicios electrónicos de despacho, recursos y soporte implementados.

Línea Estratégica N° 6: Gestión y planificación institucional

Objetivo:

Organizar la información de planificación y gestión de la Aduana Nacional a través de sistemas informáticos que se comuniquen entre sí, con el fin de asegurar el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos y de monitorear la ejecución de los planes y programas.

Descripción:

La planificación en una entidad como la Aduana es una labor indispensable para definir y luego alcanzar los objetivos institucionales, este proceso metódico va generando una serie de herramientas que involucran a cada uno de los servidores públicos de la institución. Una parte importante de la planificación es el establecimiento de mecanismos para el seguimiento de los objetivos, así como la evaluación del cumplimiento de una serie de indicadores, cuantitativos y cualitativos, que midan los resultados. Se requiere contar con un sistema informático que soporte el proceso de planificación, a partir de la generación de las distintas herramientas o documentos de planificación y principalmente el seguimiento al cumplimiento de las metas definidas.

Por otro lado, la Aduana también gestiona procesos administrativos y financieros que están alineados a la planificación institución y que requieren ser automatizados en el marco de una gestión eficiente y transparente, permitiendo, además, la generación de información pertinente para la adecuada toma de decisiones.

Resultados:

- 6.1. Sistema de planificación, presupuesto y gestión institucional implementado.
- 6.2. Sistema de contratación de bienes y servicios implementado.

Línea Estratégica N° 7: Capacitación y soporte técnico y normativo

Objetivo:

Brindar capacitación y soporte técnico y normativo a los Operadores de Comercio Exterior y servidores públicos de la Aduana Nacional es fundamental para la implementación del proyecto de Gobierno Electrónico, acorde a los lineamientos del presente plan.

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**


 Miriam Graciela Díaz Miranda
 SECRETARIA III a.t.
 DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

D.A.S.
 Claudio C.
 Calderín V.
 a.t.

L.F.S.
 Luis F.
 Calderón V.
 a.t.

Descripción:

Se brindará asesoramiento técnico y normativo tanto a Operadores de Comercio Exterior como a servidores públicos de la institución, como parte de la implementación y operación de los nuevos sistemas informáticos y normativa generada a partir del Plan Institucional de Gobierno Electrónico.

Se desarrollarán programas de capacitación con contenido orientado a Operadores de Comercio Exterior y servidores públicos, en temas de normativa y procedimientos aduaneros, que serán impartidos sobre una plataforma de capacitación que permitirá llegar a una cantidad importante de usuarios, con contenidos actualizados y la posibilidad de evaluar su aprovechamiento.

Resultados:

- 7.1. Soporte automatizado e inteligente a Operadores de Comercio Exterior.
- 7.2. Plataforma de capacitación y evaluación sobre temática aduanera para Operadores de Comercio Exterior y servidores públicos de la institución.

Línea Estratégica N° 8: Servicios de desarrollo económico

Objetivo:

Ofrecer a Operadores de Comercio Exterior mecanismos para el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias a través de plataformas digitales.

Descripción:

El comercio electrónico y pagos electrónicos impulsarán el desarrollo económico en Bolivia mediante la publicación de sistemas de comercio electrónico y pagos electrónicos que agilizarán las transacciones comerciales entre particulares, empresas y el Estado.

La Aduana Nacional cuenta con distintos canales de cobro de impuestos, aranceles y otros cargos, actualmente los importadores pueden pagar de forma personal a través de una sucursal bancaria del Banco Unión o de forma electrónica a partir del servicio de banca electrónica del mismo banco, también pueden hacer uso de cajeros ATM y pagar a través de tarjetas de débito o de crédito.

Sin embargo, aún quedan pendientes otros mecanismos que brinden a los Operadores de Comercio facilidades para el cumplimiento voluntario de sus obligaciones, estos mecanismos incluyen, la posibilidad de realizar pagos a cuenta que eviten o reduzcan el cobro de accesorios, o las facilidades de pago que permitan dividir en cuotas los pagos de tributos.

Resultados:


- 8.1. Servicios que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias aduaneras implementados.

Línea Estratégica N° 9: Calidad de servicios públicos

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**


 MIRTHA GABRIELA CRUZ MIRANDA
 SECRETARIA III
 DEPTO. DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

D.A.S.
 Cruz M.C.
 Cruz M.C.
 Cruz M.C.
 Cruz M.C.

 Aduana Nacional <small>Administración de Aduanas y Aranceles</small>	PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO	GNS
---	---	------------

Objetivo:

Proveer servicios públicos a la población con calidad y calidez.

Descripción:

La calidad y calidez son principios establecidos por la Constitución Política del Estado que rigen a la administración pública; igualmente, el ejercicio del control social a la calidad de los servicios públicos es una de las facultades del pueblo soberano. En este sentido, se implementarán acciones orientadas a facilitar este derecho a la población, a través de las TIC, garantizando servicios públicos adecuados.

Se desarrollará una plataforma que centralice la atención de reclamos sobre los servicios que brinda la Aduana Nacional. Toda la información solicitada o reclamo hecho mediante la plataforma deberá ser respondida por la institución en plazos legalmente establecidos en la normativa pertinente.

Resultados:

- 9.1. Canales de atención de consultas y reclamos implementados.
- 9.2. Herramientas para la realización de encuestas de satisfacción implementadas.

EJE N° 3: Gobierno Abierto y Participativo

Línea Estratégica N° 10: Transparencia y datos abiertos

Uno de los aspectos fundamentales del Gobierno Electrónico es el acceso a la información pública, debido a que es un derecho fundamental de todas las bolivianas y bolivianos, que se constituye en la herramienta básica para el ejercicio de la participación ciudadana responsable, fortaleciendo la transparencia de las acciones del Estado.

En este sentido, la Aduana Nacional llevará a cabo acciones que aprovechen las potencialidades de las TIC en el desarrollo de canales y medios que faciliten el ejercicio de este derecho a la población. Asimismo, se procurará que no solo se pueda acceder a la información, sino también, reutilizarla y distribuirla a través de la estandarización de formatos que permitan la generación de valor a la información pública.

Transparencia:

Objetivo:



Fortalecer las estrategias y el principio de transparencia de la Aduana Nacional mediante herramientas de Gobierno Electrónico y tecnologías de información y comunicación, en el marco del derecho de acceso a la información.

Descripción:

En el cumplimiento de las políticas de transparencia y de acceso a la información pública, la Aduana Nacional debe implementar medios electrónicos que permitan a los ciudadanos acceder y aprovechar de este tipo de información, precautelando la privacidad de la información personal.

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**


 Miriam Graciela Díaz Miranda
 SECRETARIA III S.J.
 DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

Resultados:

10.1. Información pública sobre la institución disponible en medios electrónicos.

Datos Abiertos:

Objetivo:

Promover la publicación, uso y reutilización de datos abiertos desde la Aduana Nacional, para la generación de información con valor agregado para los Operadores de Comercio Exterior y la población en general.

Descripción:

Todas las entidades públicas registran, procesan, mantienen y comparten información para fines determinados. En el caso de la Aduana Nacional la información que se maneja está relacionada al Comercio Exterior, al ingreso y salida de mercancías y pasajeros. Esta información útil para la entidad puede ser difundida también como conjuntos de datos en formatos digitales que permitan su copia y reutilización definiendo categorías, formatos abiertos y mecanismos de integración de datos con el objetivo de establecer una estrategia de gobierno abierto, considerando que el resultado puede ser muy útil para el sector empresarial e inclusive personas que, sin realizar actividades económicas, estén buscando incursionar en este rubro.

Para ello, se implementará una plataforma de datos abiertos, que contendrá un catálogo y un repositorio de datos aduaneros. La plataforma debe incorporar los metadatos en el catálogo de datos abiertos para verificar su origen y confiabilidad, y permitir el acceso libre a los datos para su procesamiento y análisis.

Resultados:

10.2. Plataforma de datos abiertos implementada.

Línea Estratégica N° 11: Participación y control social

Objetivo:

Profundizar, a través del uso de herramientas de Gobierno Electrónico, los procesos de gestión participativa y control social de la ciudadanía en temas de interés, generando una mayor interacción entre la población y la Aduana.

Descripción:

Las TIC pueden coadyuvar a profundizar el ejercicio pleno del derecho de participación y control social de forma individual y colectiva. Se ampliará el espectro de participación ciudadana con el uso de herramientas de Gobierno Electrónico y medios digitales, a través de las cuales el Estado recogerá e interactuará en torno a los requerimientos y propuestas de la ciudadanía.

Resultados:

11.1. Canales de participación ciudadana mediante medios electrónicos implementados.



Graciela Díaz Miranda
SECRETARIA III a.l.
DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
ADUANA NACIONAL

D.A.S.
Ciudad de
Cochabamba
A.N.

Luis F. Calvez V.
A.N.

XI. ROLES

Para la gestión y cumplimiento del Plan Institucional de Gobierno Electrónico es necesario identificar a las áreas responsables y las instancias de coordinación. A continuación, se detalla una lista referencial y no excluyente.

Cuadro N° 4: Roles

Líneas Estratégicas	Responsable	Coordinación
1. Infraestructura y conectividad	GNS	CGE
2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	GNS UPECG	CGE
3. Interoperabilidad	GNN, GNF, GNS, UEPNSGA	CGE
4. Seguridad informática y de la información	CSI, RSI	CGE
5. Simplificación de trámites	GNN, GNF, USO, GNJ, GNS, UEPNSGA	CGE
6. Gestión y planificación institucional	UPECG, GNAF, GNS	CGE
7. Capacitación y soporte técnico y normativo	GNAF, GNN, UEPNSGA, GNS	CGE
8. Servicios de desarrollo económico	USO, UEPNSGA, GNS	CGE
9. Calidad de servicios públicos	USO, GNS	CGE
10. Transparencia y datos abiertos	UTLCC, UPECG, GNS	CGE
11. Participación y control social	UCS, UTLCC	CGE

Se ha visto necesario que para la coordinación respecto al desarrollo y la implementación de los resultados propuestos en dicho plan es necesario la conformación de un Comité de Gobierno Electrónico (CGE) quien cumplirá este rol.

XII. METAS

El plan de Gobierno Electrónico de la Aduana Nacional propone metas al año 2020 y el 2025 para conseguir el desarrollo y la implementación plena del Gobierno Electrónico en la institución. El cuadro N° 5 detalla las metas identificadas.

XIII. RIESGOS

El cuadro N° 6 detalla los riesgos que podrían presentarse en la ejecución de algunos de los proyectos propuestos el presente plan:

D.A.S.
Claudia
Caldon
A.S.

L.N.S.
Luis F.
Cabrera V.
A.N.S.



Alfonso Díaz
 -Alfonso Graciela Díaz Miranda
 SECRETARIA III a.l.
 IPTO. DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
 DEL ORIGINAL**


Aduana Nacional
Proveer el Estado equitativo y eficiente

**PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO
 ELECTRONICO**

GNS

Cuadro N° 5: Metas al 2020 y 2025

Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Resultados	Metas al 2020	Metas al 2025
Gobierno Soberano	1. Infraestructura y conectividad	1.1. Interconexión con entidades del Estado relacionadas al comercio internacional a través de la red estatal de datos. 1.2. Red de datos institucional redundante. 1.3. Sitio alternativo de procesamiento de datos consolidado. 1.4. Servicios publicados en la nube. 1.5. Contar con sistemas de alimentación regulada y de respaldo en las Administraciones de Aduana de Frontera.	<ul style="list-style-type: none"> 80% de operaciones de intercambio de información con otras entidades del Estado, operando sobre la red estatal de datos. Siempre que las otras entidades sean parte de la red estatal de datos. Al menos el 70% de los enlaces de comunicación con Gerencias Regionales y Administraciones de Aduana, cuentan con características redundantes. Sitio alternativo de procesamiento de datos opera al 80% para cubrir contingencias en los sistemas requeridos para operaciones de Importación, Exportación, Tránsito y Depósitos. Al menos dos (2) servicios públicos disponibles desde la nube. Al menos el 80% de las Aduanas de Frontera cuentan con un sistema de alimentación regulada y de respaldo. Área de investigación e innovación tecnológica aduanera establecida y trabajando en la Oficina Central. 	<ul style="list-style-type: none"> 100% de operaciones de intercambio de información con otras entidades del Estado, operando sobre la red estatal de datos. Siempre que las otras entidades sean parte de la red estatal de datos. Al menos el 90% de los enlaces de comunicación con Gerencias Regionales y Administraciones de Aduana, cuentan con características redundantes. Sitio alternativo de procesamiento de datos opera al 100% para cubrir contingencias en todos los sistemas y servicios informáticos de la institución. El 100% de las Aduanas de Frontera cuentan con un sistema de alimentación regulada y de respaldo.
	2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	2.1. Área de investigación e innovación tecnológica aduanera conformada y operando como parte de la estructura de la AN.	<ul style="list-style-type: none"> Área de investigación e innovación tecnológica aduanera conformada y operando como parte de la estructura de la AN. 	
	3. Interoperabilidad	3.1. Plataforma de interoperabilidad implementada. 3.2. Catálogo de servicios de interoperabilidad de la Aduana Nacional elaborado.	<ul style="list-style-type: none"> Intercambio de información de operaciones aduaneras con el 80% de los países fronterizos. Al menos tres (3) entidades que requieran información de la Aduana, intercambiando datos según el catálogo de servicios de interoperabilidad publicado por la Aduana. 	<ul style="list-style-type: none"> 100% de integración entre los sistemas informáticos de la Aduana Nacional.
	4. Seguridad informática y de	4.1. Plan Institucional de Seguridad de la	<ul style="list-style-type: none"> Plan Institucional de Seguridad de la información aprobado, desarrollado e 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Institucional de Seguridad de la información desarrollado e implementado

Wladimir Díaz
 Wladimir Graciela Díaz Miranda
 SECRETARIA III S.J.
 DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

Aduana Nacional
ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Aduana Nacional
 Proyecto de Ley de Incentivos y Fomento

PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

GNS

<p>la información</p>	<p>Información aprobado e implementado</p>	<p>4.2. Plan de contingencia tecnológica aprobado e implementado.</p> <p>4.3. Área de Seguridad de la Información conformada y operando como parte de la estructura de la Aduana Nacional.</p>	<p>implicado al menos en un 50%.</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de contingencia tecnológica aprobado, desarrollado e implementado al menos en un 50%. Área de seguridad de la información establecida y trabajando en la Oficina Central. 	<p>al 100%.</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de contingencia tecnológica desarrollado e implementado al 100%.
<p>5. Simplificación de trámites</p>	<p>5.1. Simplificación de los trámites de Importación, Exportación, Tránsito y Depósito.</p> <p>5.2. Portal de trámites aduaneros en línea y actualizado con información de Importación, Exportación, Tránsito y Depósito.</p> <p>5.3. Servicios electrónicos de despacho, recursos y soporte implementados.</p>	<p>80% de procesos de Importación, Exportación, Tránsito y Depósito simplificados e implementados.</p> <p>100% de los trámites de Importación, Exportación, Tránsito y Depósito publicados en el portal de trámites aduaneros.</p> <p>75% de servicios electrónicos identificados por la OMA y definidos como prioritarios por el Comité de Gobierno Electrónico de la Aduana Nacional, se encuentran desarrollados e implementados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 100% de procesos de Importación, Exportación, Tránsito y Depósito simplificados e implementados. 100% de servicios electrónicos identificados por la OMA y definidos como prioritarios por el Comité de Gobierno Electrónico de la Aduana Nacional, se encuentran desarrollados e implementados. 	<ul style="list-style-type: none"> 100% de procesos de Importación, Exportación, Tránsito y Depósito simplificados e implementados. 100% de servicios electrónicos identificados por la OMA y definidos como prioritarios por el Comité de Gobierno Electrónico de la Aduana Nacional, se encuentran desarrollados e implementados.
<p>6. Gestión y planificación institucional</p>	<p>6.1. Sistema de planificación, presupuesto y gestión institucional implementado.</p> <p>6.2. Sistema de contratación de bienes y servicios implementado.</p>	<p>Al menos 50% de las herramientas de planificación (PEI, POA, Presupuesto, etc.) son generadas y cuentan con seguimiento a través del sistema de planificación y gestión institucional.</p> <p>Al menos los procesos de contratación menor de bienes y servicios son planificados, registrados y cuentan con seguimiento a través del sistema de contratación de bienes y servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Al menos 50% de las herramientas de planificación (PEI, POA, Presupuesto, etc.) son generadas y cuentan con seguimiento a través del sistema de planificación y gestión institucional. Al menos los procesos de contratación menor de bienes y servicios son planificados, registrados y cuentan con seguimiento a través del sistema de contratación de bienes y servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> El 100% de las herramientas de planificación (PEI, POA, Presupuesto, etc.) son generadas y cuentan con seguimiento a través del sistema de planificación y gestión institucional. El 100% de los procesos de contratación de bienes y servicios son planificados, registrados y cuentan con seguimiento a través del sistema de contratación de bienes y servicios.
<p>7. Capacitación y soporte técnico y normativo</p>	<p>7.1. Soporte automatizado e inteligente a Operadores de Comercio Exterior.</p> <p>7.2. Plataforma de capacitación y evaluación sobre temáticas aduaneras para Operadores de Comercio Exterior</p>	<p>Al menos un (1) servicio de soporte inteligente desarrollado e implementado.</p> <p>Al menos un (1) curso para formar especialistas en regímenes aduaneros, publicado y a disposición de los</p>	<p>Al menos un (1) servicio de soporte inteligente desarrollado e implementado.</p> <p>Al menos un (1) curso para formar especialistas en regímenes aduaneros, publicado y a disposición de los</p>	

D.A.S.
 C.A.
 A.R.

Wladimir Graciela Díaz Miranda
 Wladimir Graciela Díaz Miranda



PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRONICO

GNS

<p>8. Servicios de desarrollo económico</p>	<p>8.1. Servicios que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias aduaneras implementados.</p>	<p>Operadores de Comercio Exterior y servidores de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> Un (1) servicio que permita realizar pagos a cuenta por despachos de Importación implementado. Un (1) servicio que permita acceder a facilidades de pago implementado. Una (1) mesa de ayuda implementada. 100% de las encuestas de satisfacción automatizadas. 	
<p>9. Calidad de servicios públicos</p>	<p>9.1. Canales de atención de consultas y reclamos implementados. 9.2. Herramientas para la realización de encuestas de satisfacción implementadas.</p>		
<p>10. Transparencia y datos abiertos</p>	<p>10.1. Información pública sobre la institución disponible en medios electrónicos. 10.2. Plataformas de datos abiertos implementada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 100% de la información pública de la Aduana Nacional disponible en el portal Web de la institución. Al menos dos (2) servicios de datos abiertos publicados y a disposición de la ciudadanía en general. 	
<p>11. Participación y control social</p>	<p>11.1. Canales de participación ciudadana mediante medios electrónicos implementados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Presencia institucional en al menos dos (2) redes sociales de cobertura masiva. Una (1) pizarra informativa orientada a ciudadanos u organizaciones sociales disponible en el portal Web de la Aduana Nacional. Una (1) pizarra con información de seguimiento a las rendiciones de cuenta, disponible en el portal Web de la Aduana Nacional. 	

Aduana Nacional
COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

Elaborado por: GNS Página 30 Fecha: 06-07-2018

Graciela Díaz Miranda
 GRACIELA DÍAZ MIRANDA
 SECRETARIA III S.T.
 DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANA NACIONAL

D.A.S.
Claudio C.
Cabrera y
s. r.

101120
Luis F.
Cabrera y
s. r.

Wladimir Díaz
Wladimir Gracela Díaz Miranda
SECRETARÍA III S. R.
SERVICIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Aduana Nacional
ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL



Aduana Nacional
Administración de Aduanas y Aranceles

**PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO
ELECTRÓNICO**

GNS

Cuadro N° 6: Riesgos identificados

Ejes Estratégicos	Líneas Estratégicas	Resultados	Riesgos	Acción Preventiva o de Mitigación
Gobierno Soberano	1. Infraestructura y conectividad	1.1. Interconexión con entidades del Estado relacionadas al comercio internacional a través de la red estatal de datos.	<ul style="list-style-type: none"> Que existan entidades de Comercio Exterior con las cuales se requiera intercambiar información, pero que no estén conectadas a la red estatal de datos. Que el mercado local de telecomunicaciones no tenga ofertas o alternativas distintas a la comunicación satelital en ubicaciones de interés de la Aduana Nacional. Por ejemplo, la Administración de Frontera Abaroa donde solo llega la comunicación satelital. 	<ul style="list-style-type: none"> Se aceptará los riesgos, considerando que su ocurrencia no está bajo el control de la Aduana Nacional.
		1.2. Red de datos institucional redundante.		
		1.3. Sitio alternativo de procesamiento de datos consolidado.		
		1.4. Servicios publicados en la nube.		
1.5. Contar con un sistema de alimentación regulada y de respaldo en las Aduanas de Frontera.				
2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico	2.1. Área de investigación e innovación tecnológica aduana conformada y operando como parte de la estructura de la AN.	<ul style="list-style-type: none"> Que se dificulte la modificación de la estructura organizacional de la Aduana Nacional, para incluir una nueva área dedicada exclusivamente a tareas de investigación e innovación aduana, por factores financieros de parte del Gobierno Central. 	<ul style="list-style-type: none"> Se reducirá el riesgo a partir de gestiones con ejecutivos de la institución a objeto de explicar la importancia de la iniciativa. 	
	3. Interoperabilidad			<ul style="list-style-type: none"> Se reducirá el riesgo a partir de gestiones con otras entidades que permitan viabilizar la ejecución de los procesos de intercambios de información.
4. Seguridad informática y de la información	3.1. Plataforma de interoperabilidad implementada.	<ul style="list-style-type: none"> Que uno o más servicios no puedan ser desarrollados o implementados por falta de apoyo de las otras entidades. 	<ul style="list-style-type: none"> Se reducirá el riesgo logrando disponer de items atractivos para los profesionales en seguridad que sean convocados. Se reducirá el riesgo a partir de gestiones con ejecutivos de la institución a objeto de explicar la importancia de la iniciativa. 	
	3.2. Catálogo de servicios de interoperabilidad de la Aduana Nacional elaborado.			
	4.1. Plan Institucional de Seguridad de la Información aprobado e implementado.			
	4.2. Plan de contingencia tecnológica aprobado e implementado.	<ul style="list-style-type: none"> No contar con la cantidad necesaria de personal calificado, para encarar la elaboración e implementación de los planes de seguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> Que se dificulte la modificación de la estructura organizacional de la Aduana, para incluir una nueva área dedicada exclusivamente a seguridad de la 	
	4.3. Área de Seguridad de la Información conformada y operando como parte de			

D.A.S.
Claudio C.
Castro

Mrs. S.
Luis F.
Cabrera
A.N. 2018



PLAN INSTITUCIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

GNS

<p>Gobierno Eficiente</p>	<p>5. Simplificación de trámites</p>	<p>la estructura de la Aduana Nacional.</p> <p>5.1. Simplificación de los trámites de Importación, Exportación, Tránsito y Depósito.</p> <p>5.2. Portal de trámites aduaneros en línea y actualizado con información de Importación, Exportación, Tránsito y Depósito.</p> <p>5.3. Servicios electrónicos de despacho, recursos y soporte implementados.</p>	<p>información por factores financieros del Gobierno Central.</p> <ul style="list-style-type: none"> No contar con el respaldo legal o normativo necesario para implementar los servicios definidos, podría demorar o impedir el avance del proyecto de simplificación de trámites aduaneros. 	<ul style="list-style-type: none"> Para reducir el riesgo, se identificará una relación priorizada de recursos legales o normativos necesarios para el proyecto, para posteriormente realizar las gestiones necesarias que viabilicen su disponibilidad.
<p>8. Servicios de desarrollo económico</p>	<p>8.1. Servicios que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias aduaneras.</p>	<p>8.1. Servicios que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias aduaneras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Que determinados servicios relacionados al pago de tributos, no puedan ser desarrollados e implementados por falta de apoyo del Banco Unión. 	<ul style="list-style-type: none"> Para reducir el riesgo, se llevarán a cabo gestiones con personal del Banco Unión, con el objeto de comprometer su participación y coordinar las acciones que correspondan.
<p>Gobierno Abierto y Participativo</p>	<p>10. Transparencia y datos abiertos</p>	<p>10.1. Información pública sobre la institución disponible en medios electrónicos.</p> <p>10.2. Plataforma de datos abiertos implementada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aspectos de seguridad y disponibilidad que puedan poner riesgo la integridad y operación de la plataforma. 	<ul style="list-style-type: none"> Para reducir el riesgo se deberá dimensionar correctamente la infraestructura sobre la cual se instale la plataforma, además de considerar las medidas de seguridad correspondientes.



Alvaro Díaz
Mtro. Alvaro Díaz Miranda
SECRETARÍA III a.i.
DIRECCIÓN NACIONAL DE SISTEMAS
ADUANA NACIONAL

XIV. FUENTES DE VERIFICACIÓN

En todos los casos, las fuentes de verificación del cumplimiento de las metas definidas serán informes emitidos por las áreas responsables de la ejecución de las iniciativas, dirigidos al Comité de Gobierno Electrónico.

XV. CRONOGRAMA

Líneas estratégicas	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1. Infraestructura y conectividad	X	X	X	X	X			
2. Investigación, innovación y desarrollo tecnológico		X	X					
3. Interoperabilidad		X	X	X	X	X		
4. Seguridad informática y de la información	X	X	X	X	X			
5. Simplificación de trámites	X	X	X	X	X			
6. Gestión y planificación institucional		X	X	X				
7. Capacitación y soporte técnico y normativo		X	X					
8. Servicios de desarrollo económico		X	X					
9. Calidad de servicios públicos		X						
10. Transparencia y datos abiertos	X	X	X					
11. Participación y control social	X	X						

XVI. PRESUPUESTO

Para llevar adelante las actividades de diseño y elaboración de los proyectos que involucren los resultados propuestos en el presente documento, se dispondrán de recursos humanos disponibles en las distintas áreas de la institución, motivo por el cual, no será necesario contar con un presupuesto específico para estos fines; sin embargo para la implementación de los proyectos, podría ser necesario el requerimiento de recursos financieros, mismos que se irán identificando conforme se presenten los proyectos identificados como resultados del presente plan.

XVII. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Será el Comité de Gobierno Electrónico (CGE), conformado en la Aduana Nacional, el responsable de llevar adelante el seguimiento y evaluación del avance de ejecución del presente plan. Las evaluaciones serán bimensuales como parte de las reuniones de CGE. Por otro lado, como parte de la primera reunión, el comité establecerá los mecanismos de seguimiento y evaluación a la implementación de los programas y proyectos que se desprendan de las líneas estratégicas y ejes del presente plan.

XVIII. SITUACIÓN CON Y SIN PROYECTO

En el ámbito de la implementación de tecnologías de la información y comunicaciones que la Aduana Nacional ha puesto a disposición de los Operadores de Comercio Exterior a partir de distintos proyectos y esfuerzos encarados a la fecha, destacan situación actual, la red de datos institucional que da cobertura a más de 35 oficinas de la Aduana a nivel nacional e internacional, el proyecto de modernización aduanera en curso encarado a partir del Sistema Único de Modernización Aduanera – SUMA que implementa la firma

Aduana Nacional
**ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL**


 Liliana García Díaz Miranda
 SECRETARIA III, S.A.
 SPTO. DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANERA NACIONAL

U.A.B.
Cibola C.
Galdames

Luis F.
Cabrera V.
A.N. 6111

digital en reemplazo de la firma manuscrita en las operaciones de Importación y Exportación de mercancías, las iniciativas de intercambio de información con ciertas entidades internas y externas relacionadas al Comercio Exterior, la plataforma de capacitación a partir de la cual se realizan procesos de capacitación no presencial a los servidores públicos de la Aduana, el portal Web de la Aduana Nacional que cuenta con información pública disponible bajo la sección de transparencia, además de disponer de encuestas de satisfacción periódicas para los Operadores de Comercio Exterior.

Sin embargo, aún existen iniciativas pendientes o que han quedado dispersas y que necesitan consolidarse en el ámbito del Gobierno Electrónico. El presente documento pretende ser un plan que guíe este proceso a fin de llegar a un escenario que incluya, una infraestructura tecnológica y de comunicaciones consolidada y redundante a nivel nacional, un equipo de trabajo de avanzada dedicado a investigar y promover la innovación y modernización aduanera, información compartida e intercambiada con la mayor cantidad de actores del Comercio Exterior, niveles apropiados de integridad, confidencialidad y disponibilidad de los activos de información disponibles en la institución, tramites de Importación, Exportación, Tránsito y Depósitos totalmente electrónicos, con firma digital y requisitos y pasos simplificados, herramientas informáticas de apoyo a procesos importantes como planificación y contratación de bienes y servicios, mayores canales de soporte y atención a los Operadores de Comercio Exterior, una plataforma de capacitación y evaluación en temática aduanera disponible para los Operadores, Información pública de la institución disponible de forma transparente a partir del portal Web de la Aduana, una plataforma de datos abiertos que publique datos aduaneros públicos que sean de interés de la ciudadanía en general, además de mayores canales de participación y control social de la ciudadanía hacia la labor de la Aduana Nacional.

XIX. CONDICIONES ADICIONALES

Con el propósito de cumplir los resultados incluidos en el Plan Institucional de Gobierno Electrónico, se sugiere considerar los siguientes aspectos:

- Conformación de equipos de trabajo, para las áreas de innovación y seguridad, y también para llevar adelante el presente plan.
- Capacitación en aspectos de Gobierno Electrónico para el equipo de trabajo involucrado en el desarrollo e implementación del plan.
- Considerar la disponibilidad de presupuesto destinado a la ejecución de los proyectos incluidos como parte de los resultados del presente plan, en los casos que corresponda. El detalle del presupuesto necesario deberá ser definido como parte del desarrollo del proyecto y las previsiones que correspondan deberán ser asumidas por áreas responsables.

Aduana Nacional
ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL


 Miriam Gabriela Díaz Miranda
 SECRETARIA EJECUTIVA
 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
 ADUANERA NACIONAL

D.A.S.
 Claudia C.
 Gálvez
 S.N.

V.F.P.S.
 Luis F.
 Calacora V.
 A.N.E.A.U.