



Estado Plurinacional de Bolivia

IMPUESTOS NACIONALES



051800001909

La Paz, 12 de julio de 2018

CITE: SIN/PE/GG/GTIC/DID/NOT/00005/2018
R-0002

Señor
NICOLAS LAGUNA
DIRECTOR EJECUTIVO AGETIC
Presente. -



Ref.: Entrega Plan institucional de implementación de gobierno electrónico – SIN

De mi consideración:

Conforme normativa vigente relacionada a la implementación de Planes Institucionales de Implementación de Gobierno Electrónico, remito a usted el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico del Servicio de Impuestos Nacionales.

Agradeciendo su atención, me despido

(Firma manuscrita)
Lic. V. Mario Cazón Morales
PRESIDENTE EJECUTIVO a.i.
SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES



VMCM
OBC
VTG
RJR
Cc: GTIC
DID – AG-URDC
Fs. Treinta y uno (31)



INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015





Estado Plurinacional de Bolivia

IMPUESTOS NACIONALES



CITE: SIN/PE/GG/GJNT/DNC/RAP/00106/2018

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE PRESIDENCIA Nº 031800000568

R-0008

La Paz, 12 de julio de 2018

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que el Artículo 20 de la Constitución Política del Estado Plurinacional señala: *"toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones. Señala asimismo que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación"*.

Que la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, plantea la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía, estableciendo que los servicios básicos, constituyen derechos humanos y que por tanto su fin es social, son derechos de las ciudadanas y ciudadanos; en ese sentido considerando que las telecomunicaciones forman parte de estos derechos, deben ser de acceso universal y estar a disposición de la población, al igual que cualquier otro servicio básico, como el agua potable o la energía eléctrica.

Que el parágrafo I del Artículo 75 de la Ley Nº 164 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación", 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"*.

Que el Artículo 76 de la referida Ley, establece que: *"El Estado fijará los mecanismos y condiciones que las entidades públicas aplicarán para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, que permitan lograr la prestación de servicios eficientes"*.

Que el Artículo 2 de la Ley Nº 2166 de 22 de diciembre de 2000, Ley del Servicio de Impuestos Nacionales señala que, el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN) es una entidad de derecho público, autárquica con independencia administrativa, funcional, técnica y financiera, con jurisdicción y competencia en todo el territorio nacional, personería jurídica y patrimonio propio, con domicilio en la ciudad de La Paz y se encuentra bajo tuición del Ministerio de Hacienda, actual Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Que el Artículo 13 de la referida Ley Nº 2166, determina que el Presidente Ejecutivo es la Máxima Autoridad Ejecutiva del Servicio de Impuestos Nacionales, cargo al que fue designado de manera interina el Lic. Veimar Mario Cazón Morales, mediante Resolución Suprema Nº 18313 de 10 de mayo de 2016.

Que el Inciso b) del Artículo 14 del mismo cuerpo legal, prevé que es atribución del Presidente Ejecutivo del Servicio de Impuestos Nacionales lo siguiente: *"b) Proponer las políticas institucionales así como las medidas y resoluciones que estime pertinente para el mejor cumplimiento del objeto, políticas y funciones del Servicio de Impuestos Nacionales, conforme a la presente Ley"*.



INSTITUCIÓN CERTIFICADA ISO 9001:2015





Estado Plurinacional de Bolivia

IMPUESTOS NACIONALES



Que conforme a los Incisos h) y p) del Artículo 19 del Decreto Supremo N° 26462 de 22 de diciembre de 2001, Reglamento de aplicación de la Ley N° 2166 del Servicio de Impuestos Nacionales, el Presidente Ejecutivo se encuentra facultado a suscribir Resoluciones Administrativas.

Que el Inciso d) del Numeral 1 de la Resolución Administrativa de Directorio N° 09-0011-02 de 28 de agosto de 2002, faculta al Presidente Ejecutivo del SIN a suscribir Resoluciones Administrativas de Presidencia.

POR TANTO:

El Presidente Ejecutivo a.i. del Servicio de Impuestos Nacionales, en mérito a las atribuciones establecidas en los incisos h) y p) del artículo 19 del Decreto Supremo N° 26462 de fecha 22 de diciembre de 2001 Reglamento del Servicio de Impuestos Nacionales, e inciso d) del numeral 1 de la Resolución Administrativa de Directorio N° 09-0011-02 de 28 de agosto de 2002.

RESUELVE:

PRIMERO. (APROBACION).- Aprobar el Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico para el Servicio de Impuestos Nacionales, que en anexo forma parte indisoluble de la presente Resolución.

SEGUNDO. (VIGENCIA).- A partir del 12 de julio de 2018 entrará en vigencia el "Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico para el Servicio de Impuestos Nacionales".

TERCERO. (APLICACION).- Disponer la aplicación y cumplimiento obligatorio del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico para el Servicio de Impuestos Nacionales.

CUARTO. (RESPONSABLES).- La Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación del Servicio de Impuestos Nacionales, es responsable de la implementación, aplicación y seguimiento del Plan Institucional de Implementación de Gobierno Electrónico para el Servicio de Impuestos Nacionales, así como informar a Presidencia Ejecutiva los avances en su implementación.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Lic. V. Mario Cazón Morales
PRESIDENTE EJECUTIVO a.i.
SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES



VMCM
ICPT
EAZC
AVPM
cc: DNC
Fs. Dos (02)
Adj. Plan Institucional
HP 1181/2018

INSTITUCION CERTIFICADA ISO 9001:2015



PLAN INSTITUCIONAL DE IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA EL SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES

I. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones. Señala asimismo que el Estado asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación.

La Agenda patriótica del Bicentenario 2025, plantea la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía, se establece entonces que los servicios básicos, constituyen derechos humanos y que por tanto su fin es social, son derechos de las ciudadanas y ciudadanos; las telecomunicaciones forman parte de estos derechos; por esta razón las telecomunicaciones deben ser de acceso universal y estar a disposición de la población, al igual que cualquier otro servicio básico, como el agua potable o la energía eléctrica.

Por Otro lado, la Ley N° 164, "**General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y comunicación**", declara de prioridad nacional la promoción del uso de las tecnologías de información y comunicación para procurar el vivir bien de todas las bolivianas y bolivianos; en el párrafo I de su Artículo 75, dispone 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. Asimismo, en el Artículo 76, establece que el Estado fijará los mecanismos y condiciones que las Entidades Públicas aplicarán para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, que permitan lograr la prestación de servicios eficientes.

El Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, aprobado con Decreto Supremo N° 3251, de fecha 12 de Julio de 2017, tiene como objetivo "**modernizar y transparentar la gestión pública**", cuenta con tres ejes estratégicos: Gobierno Soberano, Gobierno Eficiente y Gobierno Abierto Y Participativo.

En este contexto, en los últimos años las Tecnologías de Información y Comunicaciones, han tenido un significativo progreso y avance, lo cual ha generado un fuerte impacto en los distintos escenarios de las sociedades, pues han contribuido a facilitar la vida cotidiana y han logrado mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de múltiples tipos de procesos. El desarrollo de las tecnologías abre nuevos e interesantes canales tanto para la provisión de servicios a la sociedad, como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos puedan acceder. La transparencia y la mejora de los servicios están convirtiendo el gobierno en línea, en un medio para introducir cambios en el acceso de los ciudadanos a la información.

Como modelo rector el Servicio de Impuestos Nacionales – SIN posee un **Plan Estratégico Institucional 2016 – 2020**, que tiene ejes principales alineados a la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, posee lineamientos pensados hacia una Administración tributaria Tecnológicamente moderna con mayores servicios y prestaciones digitales de cara al contribuyente y porque no decirlo al ciudadano común.

Por otro lado, el Servicio de Impuestos Nacionales ha generado un **Plan Estratégico de Tecnologías de Información** que hace referencia a la transformación misma de su infraestructura y sistemas, dándole mayor prioridad a la facilidad del contribuyente en la mayoría de sus trámites, así como la mejora en los controles internos y externos de cara al contribuyente.



Este plan contiene una descripción de las acciones que el Servicio de Impuestos Nacionales – SIN, tiene previsto ejecutar en el periodo comprendido entre las gestiones 2018 - 2019.

La coordinación de estas acciones corresponde al Presidente Ejecutivo, a través de la Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación – GTIC. Las acciones de gobierno electrónico contenidas en este plan se agrupan en proyectos que pueden ser ejecutados de forma independiente. Los proyectos se clasifican a su vez en líneas estratégicas, que se agrupan en áreas de trabajo, en las que se estructura el presente documento.

II. ASPECTOS GENERALES

1. MARCO CONCEPTUAL

La **Agenda Patriótica del Bicentenario 2025**, es constituida como política de Estado, con una visión integral del desarrollo del país y su futuro. Lo cual la ubica como directriz principal para el accionar de la administración pública en varios aspectos referidos en este plan; sin embargo, existen tres puntos fundamentales relacionados al gobierno electrónico que son:

- a) **En primer término**, el punto segundo de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025 establece la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía. Se entiende, en base a la Constitución Política del Estado y el horizonte de la Revolución Democrática y Cultural, que los servicios básicos constituyen derechos humanos y que por tanto su fin es social. Igualmente, se entiende que los servicios básicos son derechos de las ciudadanas y ciudadanos y no un negocio orientado al lucro.

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.

- b) **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.

Para esto, se articulan dos estrategias en el plano de las TIC. Por un lado, la **implementación de software libre y estándares abiertos**, que constituye una transformación fundamental en el plano de la relación entre el Estado y la tecnología, es decir un cambio epistemológico en la manera de comprender la tecnología desde el Estado. Por otro lado, **la investigación, innovación y desarrollo** tecnológico se convierten en el pilar central para la producción de la tecnología que requiere el Estado en el ámbito de las TIC, generando al interior del propio Estado y la sociedad las capacidades necesarias.

- c) **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.

Sin duda la aplicación de tecnologías de la información y comunicación en general y de gobierno electrónico en particular contribuyen enormemente a alcanzar estos Objetivos.

El día 12 de julio de 2017 se firmó el Decreto Supremo N° 3251, que aprueba el **Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos**, y establece aspectos complementarios para la implementación de ambos planes.

1.1. Gobierno Electrónico

El desarrollo del Gobierno Electrónico en Bolivia requiere establecerse en función a su conceptualización.

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. En el contexto del proceso revolucionario boliviano, comprendemos que cada una de estas interacciones y otras concomitantes resultan en un conjunto complejo de relaciones sociales en las que se plasman derechos, expectativas y reivindicaciones sociales.

Por tanto, para el Estado Plurinacional, Gobierno Electrónico implica relaciones humanas y no meramente conexiones digitales, que crean la ilusión de un gobierno digital que fetichiza las relaciones sociales 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. Aquí 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.

Bajo este contexto jurídico y político, la noción de Gobierno Electrónico para el país debe comprender la implementación de tecnologías para el desarrollo productivo del país, con la participación protagónica de las empresas estratégicas del Estado.

Siguiendo los preceptos políticos y normativos de la Constitución Política del Estado que plantea que las telecomunicaciones, por tanto el Internet, son un derecho fundamental de las bolivianas y bolivianos, al igual que el agua, la electricidad, etc., el Gobierno Electrónico debe ser capaz de transformar la práctica comercial de las telecomunicaciones en general y el Internet en particular, acorde a la política desplegada para el conjunto de los servicios públicos de modo que sea posible la universalización de la cobertura, al mismo tiempo que se facilita el acceso a los sectores de menores recursos. Debe también enfocarse en hacer accesibles los servicios de Gobierno Electrónico, en todas las dimensiones explícitas en este documento, para todas las ciudadanas y ciudadanos.

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 14 líneas estratégicas. Los ejes estratégicos son:

- Gobierno Soberano
- Gobierno Eficiente
- Gobierno Abierto y Participativo.

1.2. Actores

Los actores de un Gobierno Electrónico, en un contexto amplio, pueden clasificarse en los siguientes:

- Ciudadanos, Organizaciones o asociaciones ciudadanas.
- El Sector Privado, a través de agentes económicos individuales o corporativos.
- El Estado, a través de servidores públicos y/u otros agentes gubernamentales y estatales

Dentro del marco del Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Impuestos Nacionales ISO 9001:2015, aquellos que son involucrados como CLIENTES quedan representados también en los grupos mencionados anteriormente.

1.3. Simplificación De Trámites

Considerando que la implementación de servicios de Gobierno Electrónico es de vital importancia para la mejora de la eficiencia, eficacia, calidad y transparencia de los servicios públicos y estableciéndose como una política pública la implementación de Gobierno Electrónico, se establece también la simplificación de los trámites a fin de que el ciudadano pueda acceder de forma ágil y eficiente a los servicios públicos.

En este entendido, la política nacional, establece que se desarrollaran programas y proyectos de gobierno electrónico, reingeniería de procesos y procedimientos e implementación de Tecnologías de Información y Comunicación, para simplificar la realización de trámites orientados a la calidad, eficiencia y transparencia, cuya finalidad es la reducción de costos, tiempos y pasos en la realización de trámites de la ciudadanía en las entidades del sector público.

Para este cometido se conformaron Comités Interinstitucionales de Simplificación de Trámites, de los cuales el Servicio de Impuestos Nacionales es parte activa.

2. MARCO NORMATIVO

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

- a) 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.
- b) 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 a Internet y demás Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).



- c) 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.
- d) 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.
- e) 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).
- f) 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.
- g) El **Decreto Supremo N° 2514** de 9 de septiembre de 2015 crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), como entidad descentralizada, bajo tuición del Ministerio de la Presidencia. El mismo decreto determina que: es función de la AGETIC: "Elaborar, proponer, promover, gestionar, articular y actualizar el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos para las entidades públicas; y otros planes relacionados con el ámbito de Gobierno Electrónico y seguridad informática"; "Realizar el seguimiento y evaluación a la implementación del Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos".
- h) 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.
- i) 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.
- j) 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.
- k) El **Plan de Implementación de Gobierno Electrónico, 2017 — 2025** establece en el Título III, Artículo 16, numeral I. (plan de Implementación de Gobierno Electrónico) que: El Ministerio de planificación del Desarrollo, en coordinación con el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda a través del Viceministerio de Telecomunicaciones, y la ADSIB, es la instancia responsable de elaborar, promover, gestionar y articular el Plan de Implementación del Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia, así como su permanente actualización, asimismo el numeral II. señala que: La ejecución del Plan de Implementación del Gobierno Electrónico, estará a cargo de las entidades públicas del Estado. Establece los Objetivos de Gobierno



Electrónico en el Artículo 17, Numeral I. Modernizar y transparentar la gestión pública, otorgando servicios y atención de calidad a la ciudadanía, garantizando el derecho a la información, así como contribuir a la eficiencia y eficacia de los actos administrativos en los procesos internos del gobierno, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación y Otras herramientas. Mientras que en el numeral II. Generar mecanismos tecnológicos de participación y control social, mediante el uso de TIC por parte de los ciudadanos, Organizaciones sociales y pueblos y naciones indígena originario campesinos

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 las organizaciones sociales del país.

III. LINEAMIENTO ESTRATÉGICO

Los lineamientos que han sido asumidos por el Servicio de Impuestos Nacionales – SIN, se detallan a continuación.

1. Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 – 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia

Los ámbitos de acción que se plantean en el citado documento son las siguientes:

Gobierno Soberano

La concepción de Gobierno Electrónico adecuada al horizonte de la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, fundamentalmente a su punto cuarto: Soberanía tecnológica con identidad propia, tiene como objetivo central el regir todos los aspectos de la relación del Estado con la tecnología, planteando la necesidad de establecer bases sólidas en la generación de las condiciones de posibilidad del desarrollo de TIC relacionadas a la gestión del bien común en el largo plazo. En este ámbito, la concepción de un Gobierno Soberano en el ámbito del Gobierno Electrónico, requiere la implementación de una sólida infraestructura de comunicaciones como la generación de capacidades institucionales en el Estado y la sociedad.

En este sentido, es fundamental la articulación entre la implementación de software libre y estándares abiertos con el presente plan. El Gobierno Electrónico sin software libre es un Gobierno Electrónico tecnológicamente dependiente, conceptual y técnicamente colonizado. El Estado se concibe como independiente, digno y soberano, al tiempo que el proyecto social revolucionario de Bolivia es anticapitalista, anti-imperialista y anti-colonial. En este sentido, se impone el uso, investigación y desarrollo de tecnología libre, tecnología sobre la que el Estado puede tener el control, conocer sus procesos, mecanismos y técnicas de desarrollo y funcionamiento sin que esto impida el diálogo intercultural con el mundo y el aprovechamiento de la tecnología existente. El software libre, en este sentido, constituye el ámbito ideal de desarrollo e implementación de herramientas de Gobierno Electrónico, ya que el código está disponible, junto con los derechos necesarios para su aprovechamiento, apropiación y formación de capacidades.

Obviamente, el uso de software libre no implica por sí mismo la formación de capacidades, por tanto, el Gobierno Soberano implica la generación de un ecosistema completo para la capacitación profesional, el desenvolvimiento de procesos de innovación, investigación y desarrollo de software libre bajo plataformas igualmente libres, tanto en las entidades públicas como en la sociedad boliviana, en articulación e interdependencia entre los planes de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos y de Gobierno Electrónico.



Gobierno Eficiente

Para el Estado, en el marco de la política de Gobierno Electrónico, 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 enfoque 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.

En este sentido, este ámbito de acción representa un conjunto de medidas que van más allá de la simple adopción de tecnologías de la información y comunicación en la administración pública, sino un cambio de sentido en la práctica de gestión, que busque un cambio cualitativo que comprenda la generación de un sentido de servicio, un enfoque en la atención acorde a la pluralidad cultural y social de Bolivia, una conciencia colaborativa y colectiva en la gestión de los bienes públicos del país.

Esto implica romper con la práctica "burocrática" prevaleciente que prioriza procesos y procedimientos técnico - legales innecesarios por sobre el servicio y la atención que el Estado debe brindar a la ciudadanía. De igual forma, implica una racionalidad de la administración estatal planificada, ordenada, participativa y orientada a satisfacer las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos. Sin duda, en este ámbito, las tecnologías de la información y la comunicación pueden resultar una herramienta fundamental, sin embargo, si no están acompañadas de un proceso más amplio se trata simplemente de la informatización perversa de la "burocracia" existente. La informática sin duda puede acortar tiempos y facilitar procesos, sin embargo, no va a reorientar por sí misma la lógica con que se construyen los procedimientos de gestión pública, realización de trámites, la toma de decisiones, etc. Esos son procesos humanos que el presente plan comprende para generar una verdadera transformación en la gestión pública.

Al mismo tiempo, la noción de Gobierno Eficiente, incluye una visión integral de lo social, económico y político, que implica la incorporación del Estado como parte del aparato productivo, como actor central en el proceso de desarrollo económico y que permite procesos de redistribución y reasignación de la riqueza en busca del bien colectivo y común. Comprende también una política de servicios a la ciudadanía en el ámbito social, como la educación, salud, justicia y cultura en los tres niveles del Estado. Incluye, en fin, todos los ámbitos de desarrollo social que permiten un parámetro mínimo de igualdad entre las ciudadanas y ciudadanos del país, en lo económico, lo social y lo cultural. La integralidad y complementariedad del Estado sólo es posible a partir de la intervención efectiva del Estado en la generación de desarrollo económico y, a partir de él, de condiciones sociales de igualdad para la población.

En este sentido, forman parte integral e indivisible de la soberanía del pueblo y del Estado las empresas públicas, cuyo objetivo central es el bien común y no la ganancia. Son fundamentales también la salud, educación, justicia y el empleo, como derechos fundamentales de las bolivianas y bolivianos.

Las tecnologías de la información y comunicación son, en todos estos aspectos, herramientas que pueden ayudar a consolidar cada uno de estos sectores, como servicios colectivos, facilitar todas las actividades de gestión, como también hacer efectivo el ejercicio de los derechos constitucionales y legales de las ciudadanas y ciudadanos con respecto a cada una de las condiciones necesarias para alcanzar niveles mínimos de igualdad para el vivir bien.

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. Sin embargo, 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.

El Estado Plurinacional no puede comprenderse sin la activa dirección del pueblo organizado, del debate e intercambio en el proceso de planificación y gestión entre los servidores públicos y las organizaciones sociales, comunidades y ciudadanos individualizados. 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.

Por tanto, el hecho público no debe ser únicamente la información producida por la administración estatal, más bien el proceso mismo de construcción de esa información. Otro aspecto importante a considerar en este ámbito es la distribución de datos e información pública.

Debe comprenderse que el resultado de las acciones estatales son bienes colectivos de propiedad de las bolivianas y bolivianos. Esto significa que el resultado de la gestión pública no es propiedad de entidades o funcionarios ni bienes de la "burocracia", sino por el contrario son bienes sociales.

En el caso de los datos e información, ni las entidades y menos los servidores públicos, pueden poseer el monopolio sobre su propiedad. Hacer que los datos e información estatal se publiquen y estén disponibles para la ciudadanía es posible sólo a través del uso de tecnologías de la información y comunicación, por lo que el rol del Gobierno Electrónico en este aspecto resulta fundamental para alcanzar los objetivos centrales respecto a la gestión y uso colectivo de los bienes públicos.

Para esto es necesario establecer no sólo los mecanismos informáticos para el acceso a datos e información, sino también el marco de derechos bajo los cuales se accede a los mismos en el contexto del desarrollo de licencias de publicación.

En este contexto, bajo la participación activa de la sociedad en los procesos de planificación y gestión y la colectivización de la propiedad de los datos e información de la administración pública, se fomentan vigorosos procesos de innovación e investigación, que generan resultados superiores a los que puede sostener el Estado por sí mismo.

La colectivización de los procesos de planificación – gestión y de la propiedad de los datos e información pública generan un escenario de innovación social, que supera con creces las perspectivas y horizontes de la burocracia estatal.

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.

La visión estratégica y estructural de Gobierno Electrónico en el Estado Plurinacional de Bolivia, se enmarca en el cumplimiento de los preceptos de Vivir Bien, logrando la armonía y precisión en las labores de las entidades públicas para generar un servicio orientado al ciudadano.

El esquema general y visión de Gobierno Electrónico presentado en la siguiente figura, muestra la interacción de las atribuciones y acciones del Estado para la prestación de servicios y generación de eficiencia en todos los niveles del Estado y su relación con el beneficiario final, la ciudadanía.





El núcleo del esquema presentado en la figura anterior es la Ciudadanía, el foco fundamental de toda acción del Estado a través de los ejes estratégicos, políticas, lineamientos y objetivos enmarcada en una visión integral del Estado hacia un cambio trascendental de la gestión pública nacional y subnacional, y otros ámbitos del Gobierno Electrónico. 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 la ciudadanía.

El primer nivel hace referencia al nivel central del Estado, conformado por los Órganos Legislativo, Ejecutivo, Electoral, Judicial y Tribunal Constitucional Plurinacional fundamentados. El poder público se fundamenta en la independencia, separación, cooperación y coordinación de órganos enmarcados en los sistemas de administración pública y planificación integral del Estado. Asimismo, el Órgano Ejecutivo está conformado por la presidencia, vicepresidencia y ministerios del Estado con sus entidades descentralizadas, desconcentradas, autárquicas y empresas públicas. Es importante señalar que el Órgano Ejecutivo elabora, propone e implementa políticas, planes y estrategias de Gobierno Electrónico coordinando su implementación en el marco de sus atribuciones.

El Segundo nivel, son las instituciones de control, de defensa de la sociedad y de defensa del Estado. La función de control del Estado es responsabilidad de la Contraloría General del Estado como institución técnica que ejerce la función de control de la administración de las entidades públicas y donde el Estado tenga participación o interés económico. La función de defensa de la sociedad está representada por la Defensoría del Pueblo que velará por la vigencia, promoción, difusión y cumplimiento de los derechos; y el Ministerio Público entidad que ejerce la acción penal pública. Finalmente, la función de defensa del Estado corresponde a la Procuraduría General del Estado como institución encargada de defender y precautelar los intereses del Estado.

El Tercer nivel, es representado por las Entidades Territoriales Autónomas (ETA): Gobiernos Autónomos Departamentales, Regionales, Municipales e Indígenas Originarios Campesinos, con lineamientos que serán coordinados en el marco de la política nacional de Gobierno Electrónico y sus competencias. Se fomentará el uso de herramientas TIC para mejorar la gestión pública subnacional estableciendo un Estado con gobiernos subnacionales a través de herramientas TIC centrado en el servicio de la ciudadanía.



El último nivel, son las universidades del sistema público en el marco de la autonomía universitaria y libre administración de sus recursos.

2. 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 14 líneas estratégicas.

EJES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS
Gobierno Soberano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura y Conectividad 2. Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico 3. Interoperabilidad 4. Ciudadanía Digital 5. Seguridad Informática y de la Información
Gobierno Eficiente	<ol style="list-style-type: none"> 6. Simplificación de Trámites 7. Gestión Pública 8. Asesoramiento y Capacitación Técnica 9. Registros Públicos 10. Servicios de Desarrollo Económico 11. Calidad de Servicios Públicos 12. Entidades Territoriales Autónomas
Gobierno Abierto y Participativo	<ol style="list-style-type: none"> 13. Transparencia y Datos Abiertos 14. Participación y Control Social

3. Orientación Estratégica del SIN

El SIN, cuenta con un Plan Estratégico Institucional, formulado para cinco (5) años, conforme normativa vigente, por el periodo 2016 al 2020, el mismo es desarrollado con el objetivo de guiar la conducción estratégica de la gestión, permitiendo así el logro de resultados contribuyendo al objetivo final del Estado Plurinacional de Bolivia, el Vivir Bien.

3.1. Estrategia base

Facilitar la implementación de una política tributaria progresiva, transparente y de sencillez administrativa para mejorar la capacidad recaudatoria y su respectiva redistribución. Para ello se deben precisar los compromisos y metas de recaudación tributaria, promover el incremento de contribuyentes, actuar con transparencia, generar información adecuada para la toma de decisiones, además de elaborar y ajustar la normativa pertinente.

3.2. Misión

Recaudar los recursos provenientes de los impuestos nacionales que el Estado Plurinacional requiere para consolidar el Modelo Económico Social Comunitario Productivo para el Vivir Bien.

3.3. Visión

Ser una entidad facilitadora del cumplimiento de las obligaciones tributarias, referente en el contexto latinoamericano, certificada por su excelencia organizacional, aplicando normativa e instrumentos modernos para cumplir con su misión institucional y desarrollando una Cultura Tributaria sólida en el Estado Plurinacional.



3.4. Principios y Valores

De acuerdo al marco normativo vigente, los fundamentos del Bien Vivir como de los preceptos relacionados con la Política Social Comunitaria, el SIN asume los siguientes principios y valores institucionales:

PRINCIPIOS DE POLÍTICA DE ESTADO	PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL PÚBLICA DEL SIN	PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
1. Vivir Bien (Sumaj kausay, suma qamaña)	1. Proporcionalidad	1. Enfoque hacia el Cliente
2. No seas flojo (Ama qhilla)	2. Igualdad	2. Liderazgo.
3. No seas Mentiroso (Ama llulla)	3. Progresividad	3. Compromiso del personal
4. No seas Ladrón (Ama suwa)	4. Economía-Economi-cidad	4. Enfoque basado en procesos
	5. Sencillez administrativa	5. Mejora
	6. Universalidad	6. Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones
	7. Control	7. Relaciones mutuamente beneficiosas
		8. Transparencia institucional
VALORES INSTITUCIONALES		
Compromiso	Calidez	Legitimidad
Transparencia	Responsabilidad	Imparcialidad
Honestidad	Ética	Igualdad

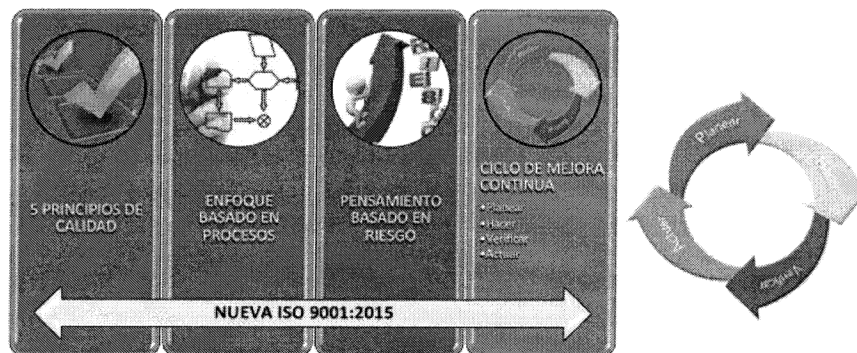
3.5. Política de la Calidad

En el marco de su misión institucional, visión, principios y valores del SIN, los servidores públicos deben asumir el compromiso con la aplicación de las siguientes directrices que hacen a la política de la calidad de la entidad:

- Cumplir con el Estado optimizando las recaudaciones mediante la administración, aplicación y fiscalización transparente, eficiente y eficaz de los impuestos internos.
- Promover y desarrollar la Cultura Tributaria que facilite el cumplimiento voluntario, veraz y oportuno de las obligaciones tributarias.
- Asegurar el cumplimiento de la política tributaria en el marco de la norma legal vigente.
- Mejorar continuamente los productos y servicios, procesos y sistema de gestión como medio para el logro de la excelencia organizacional.
- Trabajar en equipo asumiendo los principios del Vivir Bien.

3.6. Modelo de Gestión Organizacional del Servicio de Impuestos Nacionales

El modelo organizacional, se basa en la mejora continua de procesos, sus interacciones de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con alcance pleno a todos sus procesos.



3.7. Clientes

Los clientes son las personas u organizaciones que reciben un producto o servicio del Servicio de Impuestos Nacionales, con esta premisa el listado es el siguiente:

CLIENTE	INTEGRANTES	REQUISITOS
ESTADO	Representada por el MEFP y otras instancias del Estado directamente relacionados con el accionar del SIN.	Que el SIN: Cumpla e incremente la meta de ingresos por recaudación de impuestos nacionales. Asegure la aplicación de las Leyes y normativa relacionada con la política tributaria. Brinde información oportuna, fidedigna e integra sobre los resultados y desempeño de la entidad. Realice una gestión eficaz y eficiente de los recursos asignados. Atienda oportuna y fidedignamente a sus requerimientos.
POBLACIÓN	La población o sociedad en general.	Que el SIN: Brinde la confianza apropiada sobre la capacidad del SIN para hacer cumplir las leyes y normas tributarias. Rinda cuentas de los resultados de su desempeño.
CONTRIBUYENTE	Integrada por las personas individuales y colectivas que ejercen la realización de actividades económicas	Que el SIN: Otorgue la condición de legalidad para llevar a cabo las actividades económicas en el marco de la Ley. Aplique las Leyes y normas tributarias de forma transparente y justa. Brinde las facilidades y orientación constante para cumplir con las obligaciones tributarias. Atienda y desarrolle una cultura de servicio de calidad.

3.8. Productos y Servicios

Los productos y servicios determinados por el Servicio de Impuestos Nacionales para cumplir con los requisitos de sus clientes se detallan a continuación:

Nº	PRODUCTO/SERVICIO GENÉRICO	PRODUCTOS/SERVICIOS ESPECÍFICOS
1	DISEÑO Y DESARROLLO DE NORMATIVA TRIBUTARIA REGLAMENTARIA	Emisión de normativa reglamentaria tributaria. Emisión de formularios tributarios. Emisión de procedimientos.
2	EMPADRONAMIENTO	Registro y actualización del Padrón Nacional de Contribuyentes. Clasificación y segmentación de Contribuyentes.
3	RECAUDACIÓN.	Control de las Declaraciones Juradas (Control de omisos, morosos y pagos en defecto). Emisión y redención de valores fiscales y tributarios. Acreditación de los recursos recaudados y su coparticipación.
4	SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	Atención de consultas. Resolución de reclamaciones y denuncias. Capacitación y actualización en el ámbito tributario normativo. Difusión de Información a través de diferentes soportes y medios. Acceso a la Información. Medición de la percepción de la satisfacción del cliente contribuyente y población en general.
5	APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE CONTROL AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA TRIBUTARIA	Inteligencia fiscal. Análisis fiscal. Generación de órdenes de fiscalización y verificación. Control. Control preventivo. Control coercitivo. Control de créditos. Control al empadronamiento y actualización. Fiscalización.



6	SANCIÓN AL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA TRIBUTARIA	Determinación de la deuda tributaria. Aplicación de sanciones y contravenciones tributarias. Cobro coactivo. Patrocinio de acciones prejudiciales y judiciales. Patrocinio de acciones constitucionales. Patrocinio de procesos penales.
7	CULTURA TRIBUTARIA	Actividades de formación y concientización al contribuyente y la sociedad. Organización, realización y/o participación en eventos para desarrollar cultura tributaria. Reconocimiento, incentivos y premiación a la generación de la cultura tributaria del contribuyente y población en general. Difusión de información por diferentes medios.
8	COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL	Administración de la página web y manejo de redes sociales. Publicidad y promoción de la imagen institucional. Publicaciones. Notas de prensa y comunicación externa.
9	GOBERNACIÓN DE DATOS	Análisis de información de desempeño tributario. Análisis de riesgo tributario. Realización de estudios tributarios. Análisis y determinación de países de baja o nula tributación. Relacionamiento e intercambio de información tributaria con otras administraciones y organismos internacionales relacionados. Recopilación, sistematización y publicación de información estadística.

3.9. Objetivos o Ejes Estratégicos

Los ejes estratégicos principales que se quieren lograr a mediano plazo son los siguientes:

N°	ACCIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL
AE1	Optimizar las recaudaciones tributarias que el Estado Plurinacional requiere para el vivir bien de las bolivianas y los bolivianos.
AE2	Desarrollar y aplicar una gestión tributaria progresiva, transparente y de calidad, con sencillez administrativa, logrando una imagen institucional creíble, accesible y respetada.
AE3	Ser una organización sólida, solvente y transparente por su excelencia en la gestión eficaz, eficiente y efectiva de los recursos asignados.
AE4	Desarrollar una cultura organizacional caracterizada por una gestión pública transparente y cero tolerancia a la corrupción, con servidores públicos éticos, competentes y comprometidos.

3.10. Objetivos Específicos

El detalle de objetivos específicos es el siguiente:

N°	CODIGO	OBJETIVOS DE CALIDAD U OBJETIVOS ESPECÍFICOS
AE1	1.1.1	Incrementar la eficacia de las recaudaciones tributarias.
AE1	1.2.1	Incrementar la eficacia del registro de contribuyentes.
AE1	1.3.1	Mejorar la eficacia de la recaudación de la mora tributaria.
AE1	1.4.1	Mejorar el cumplimiento voluntario
AE2	2.1.1	Asegurar la disponibilidad de la normativa reglamentaria pertinente.
AE2	2.1.2	Asegurar la disponibilidad de formularios tributarios.
AE2	2.1.3	Asegurar la disponibilidad de procedimientos apropiados.
AE2	2.2.1	Mejorar el registro del Padrón Nacional de Contribuyentes.
AE2	2.2.2	Asegurar la correcta clasificación y segmentación de contribuyentes.
AE2	2.2.3	Mejorar la eficacia del empadronamiento de los contribuyentes a través de plataformas móviles.
AE2	2.2.4	Mejorar la eficacia del empadronamiento de los contribuyentes a través de plataformas móviles.
AE2	2.3.1	Mejorar la eficacia del control de las Declaraciones Juradas (omisos, morosos y pagos en defecto).
AE2	2.3.2	Mejorar la eficacia en la emisión y redención de valores fiscales y tributarios.
AE2	2.3.3	Mejorar la eficacia en la acreditación de los recursos recaudados y su coparticipación.
AE2	2.3.4	Incrementar la credibilidad y formalización de la emisión de factura y pago de impuestos como mecanismo para alerta de riesgo.



AE2	2.3.5	Establecer y aplicar premios de reconocimiento a contribuyentes que presentan sus formularios RC-IVA.
AE2	2.4.1	Mejorar la eficacia en la atención de consultas.
AE2	2.4.2	Mejorar la eficacia en la resolución de reclamaciones.
AE2	2.4.3	Mejorar el conocimiento en la actualización en el ámbito tributario normativo.
AE2	2.4.4	Mejorar la difusión de información a través de diferentes soportes y medios.
AE2	2.4.5	Mejorar la eficacia del acceso a la información.
AE2	2.4.6	Incrementar la percepción de satisfacción de los clientes del SIN.
AE2	2.4.7	Registrar y Certificar a contadores u otras personas en la correcta aplicación de la normativa tributaria.
AE2	2.4.8	Incrementar el número de puntos de atención al cliente con conexión a internet para facilitar la realización de trámites tributarios.
AE2	2.5.1	Desarrollar la capacidad de la inteligencia fiscal mediante el incremento de análisis fiscales.
AE2	2.5.2	Mejorar el impacto de la capacidad de la inteligencia fiscal a través de la eficacia en la generación de órdenes de fiscalización y verificación.
AE2	2.5.3	Mejorar la eficacia de los controles preventivos.
AE2	2.5.4	Mejorar la eficacia de los controles coercitivos.
AE2	2.5.5	Mejorar la eficacia del control de créditos.
AE2	2.5.6	Mejorar la eficacia del control al empadronamiento y actualización.
AE2	2.5.7	Mejorar la eficacia de las fiscalizaciones.
AE2	2.5.8	Ampliar la capacidad de realización de instrumentos de control coercitivo en horarios no convencionales.
AE2	2.6.1	Mejorar la eficacia en la determinación de la deuda tributaria.
AE2	2.6.2	Mejorar la eficacia en la aplicación de sanciones y contravenciones tributarias.
AE2	2.6.3	Mejorar la eficacia en el cobro coactivo.
AE2	2.6.4	Mejorar la eficacia del patrocinio de acciones prejudiciales y judiciales.
AE2	2.6.5	Mejorar la eficacia del patrocinio de acciones constitucionales.
AE2	2.7.1	Desarrollar y mejorar la eficacia de las actividades de formación y concientización al contribuyente y la sociedad.
AE2	2.7.2	Desarrollar y mejorar la eficacia de la Institución, realización y/o participación en eventos para desarrollar cultura tributaria.
AE2	2.7.3	Desarrollar y mejorar los instrumentos de reconocimiento, incentivos y premiación a la generación de la cultura tributaria del contribuyente y población en general.
AE2	2.7.4	Mejorar la eficacia en la difusión de información por diferentes medios.
AE2	2.8.1	Mejorar la eficacia de la Administración de la página web y manejo de redes sociales.
AE2	2.8.2	Mejorar la eficacia de la publicidad y promoción de la imagen institucional.
AE2	2.8.3	Mejorar la eficacia de las publicaciones.
AE2	2.8.4	Mejorar la eficacia de las notas de prensa y comunicación externa.
AE2	2.8.5	Programar y renovar la imagen institucional del SIN.
AE2	2.9.1	Mejorar la eficacia del análisis de información de desempeño tributario.
AE2	2.9.2	Mejorar la eficacia del análisis de riesgo tributario.
AE2	2.9.3	Incrementar la realización de estudios tributarios
AE2	2.9.4	Disponer de información pertinente sobre el análisis y determinación de países de baja o nula tributación.
AE2	2.9.5	Mejorar la eficacia del relacionamiento e intercambio de información tributaria con otras administraciones y organismos internacionales relacionados.
AE2	2.9.6	Mejorar la eficacia de la recopilación, sistematización y publicación de información estadística.
AE3	3.1.1	Mejorar la eficiencia de la ejecución presupuestaria.
AE3	3.1.2	Mejorar la eficacia de la ejecución presupuestaria.
AE3	3.1.3	Mejorar la eficacia en la disponibilidad de información contable financiera.
AE3	3.1.4	Mejorar la eficacia en la asignación y/o reposición de fondos.
AE3	3.1.5	Mejorar la eficacia en el registro, integridad y confianza de la información contable financiera.
AE3	3.2.1	Mejorar la eficacia de la articulación institucional y la gestión de las relaciones.
AE3	3.3.1	Desarrollar la capacidad de mantener y mejorar sistemas de gestión certificados.
AE3	3.3.2	Ampliar el alcance de las certificaciones de sistemas de gestión de calidad a todas las unidades regionales.
AE3	3.3.3	Diseñar e implementar un sistema de gestión de la seguridad de información.
AE3	3.4.1	Mejorar la eficacia del desarrollo de software aplicado a la gestión tributaria con impacto en el contribuyente.
AE3	3.4.2	Mejorar la eficacia de sistemas de rutinas internas para reemplazar el uso de papel.



AE3	3.4.3	Asegurar un enfoque de renovación tecnológica de las herramientas de hardware y software
AE3	3.4.4	Aplicar y optimizar el uso de instrumentos de internet o en línea, para asegurar la productividad del recurso humano y la seguridad de la información.
AE3	3.4.5	Asegurar el cumplimiento del mantenimiento preventivo del hardware infraestructura TIC-s.
AE3	3.4.6	Asegurar la atención a soporte técnico en aplicación de software y hardware.
AE3	3.4.7	Mejorar la eficacia de la estabilidad de los sistemas.
AE3	3.5.1	Asegurar la dotación de personal competente y según requisitos en las diferentes instancias.
AE3	3.5.2	Asegurar la disponibilidad de información apropiada del personal según reglamento.
AE3	3.6.1	Asegurar la información pertinente sobre la disponibilidad, asignación y estado de los activos.
AE3	3.6.2	Incrementar el patrimonio de bienes inmuebles en propiedad del SIN que faciliten la habilitación de plataformas apropiadas para el contribuyente.
AE3	3.6.3	Concluir con la construcción y habilitación del nuevo edificio del SIN (oficina nacional).
AE3	3.6.4	Asegurar el cumplimiento del mantenimiento preventivo de la infraestructura.
AE3	3.6.5	Asegurar la atención de servicios generales en infraestructura.
AE3	3.7.1	Mejorar la eficacia de los procesos de compras según modalidades específicas.
AE3	3.7.2	Mejorar la eficacia del cumplimiento de requisitos en la compra de procesos, productos y servicios.
AE3	3.7.3	Mejorar la eficacia de la selección y evaluación de proveedores externos.
AE3	3.8.1	Mejorar la infraestructura del archivo institucional, según las buenas prácticas relacionadas.
AE3	3.8.2	Mejorar la eficacia en la atención y acceso a las consultas del archivo institucional.
AE3	3.8.3	Disponer del archivo más completo en relación al ámbito tributario de Bolivia.
AE3	3.9.1	Mejorar la eficacia de los procesos de dirección estratégica, planificación y desarrollo institucional.
AE3	3.10.1	Desarrollar la capacidad de la gestión de riesgos.
AE3	3.10.2	Mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad.
AE4	4.2.1	Mejorar la eficacia del enfoque de la participación y control social.
AE4	4.2.1	Mejorar la eficacia de la prevención de actos de corrupción.
AE4	4.2.2	Mejorar la eficacia de la gestión de transparencia institucional.
AE4	4.3.1	Mejorar la eficacia de la realización de los instrumentos de control interno posterior.
AE4	4.4.1	Mejorar el grado de competencia y toma de conciencia del personal.
AE4	4.4.2	Mejorar la eficacia de las actividades de formación y toma de conciencia.
AE4	4.5.1	Incrementar el grado de compromiso del servidor público con la entidad.
AE4	4.6.1	Monitorear el clima organizacional o ambiente de trabajo.
AE4	4.6.2	Mejorar las condiciones del clima organizacional o ambiente de trabajo.

Con este marco de lineamientos estratégicos ahora podemos desglosar la perspectiva de Gobierno Electrónico y su Implementación en el Servicio de Impuestos Nacionales – SIN, alineada a las estrategias actuales.

4. Objetivo Institucional de Gobierno Electrónico

El objetivo general institucional referido al gobierno electrónico queda establecido como:

"Proveer al Estado, al contribuyente y la población en general, servicios y soluciones tecnológicas que transformen su experiencia con la Administración tributaria mejorando su accesibilidad, usabilidad, calidad y transparencia, poniendo énfasis en la simplificación de procesos de registro, gestión y control, de cara al uso de recursos de forma eficiente y eficaz."

La justificación de este objetivo se enmarca en las cuatro (4) acciones estratégicas de la entidad conforme se detalla precedentemente en numerales anteriores.

5. Objetivos Específicos del Gobierno Electrónico

Los objetivos específicos que se desprenden directamente son los siguientes:



- a) Implementar un acceso único para clientes y servidores públicos del Servicio de Impuestos Nacionales.
- b) Gestionar, Firmar e Implementar convenios institucionales con otras entidades del estado, que simplifiquen los requisitos del contribuyente o ciudadano común en sus trámites con la Administración tributaria.
- c) Implementar tecnologías actuales en la distribución del servicio o aplicaciones, como en la explotación de la información.
- d) Implementar una cultura de investigación, desarrollo e innovación tecnológica para la creación de valor para la entidad y las personas.
- e) Promover la generalización del uso de tecnologías de información y comunicación para el acercamiento del contribuyente y ciudadano común a la Administración Tributaria.
- f) Implementar nuevos componentes de un sistema integral que se orienten a facilitar el uso de la información por parte de contribuyentes, ciudadano común y servidores públicos.
- g) Precautelar la confidencialidad y privacidad de la información del contribuyente, ciudadano común y servidores público para los diferentes procesos de la Administración Tributaria.
- h) Reducir tiempos de respuesta a las consultas de información y estado de los trámites del contribuyente y ciudadano común para los diferentes procesos de la Administración Tributaria.
- i) Reducir tiempos y costos de procesamiento de información de contribuyentes para la Administración tributaria.
- j) Desarrollar la Arquitectura Empresarial del Servicio de Impuestos Nacionales bajo los criterios de Gobierno Electrónico en Línea.
- k) Mejorar los servicios tecnológicos que actualmente tiene el Servicio de Impuestos Nacionales.
- l) Implementar el Nuevo sistema integrado del Servicio de Impuestos Nacionales.
- m) Implementar Firma Digital en los procesos internos del SIN.
- n) Implementar Firma Digital para procesos de cara al contribuyente o ciudadano común.
- o) Potenciar la infraestructura actual para brindar mayor disponibilidad de nuestros servicios.
- p) Potenciar el nuevo Datacenter con la adquisición de nueva infraestructura para el desarrollo del nuevo sistema integrado del SIN.

6. Internet y Tecnologías Móviles

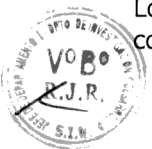
El SIN, está implementando servicios en Línea sobre Internet, para la consulta de obligaciones tributarias, certificación de NIT y otros. El Internet es el medio por el cual el SIN se comunica y acerca a sus clientes o partes interesadas.

Por otro lado, también se pretende aprovechar los beneficios de la tecnología móvil para acercarnos aún más a nuestros clientes, específicamente a los contribuyentes. El avance en estas tecnologías es tal que los anchos de banda están en mejora constante y el Estado plantea figuras legales en el cual el intercambio de datos con dominios .gov.bo es libre y sin restricción a nivel datos.

Sin embargo, queda claro que el costo de los servicios de Internet o Tecnologías móviles aún es alto en comparación a nuestros países vecinos además de en algunos casos tener problemas de disponibilidad en todos los sectores del país.

Los factores clave para este uso y explotación de internet y tecnología móvil, se enumeran a continuación:

- a) Acceso único para Contribuyentes, Suscritos (población en general), personal interno y entidades públicas.
- b) Interfaces intuitivas fáciles de asimilar para su uso.
- c) Elementos de Seguridad vigentes y estándares a nivel mundial.
- d) Cobertura nacional conforme el alcance definido por cada proveedor de servicio.
- e) Mejoras en el portal web de la institución, para ser visto en dispositivos móviles.



f) Lanzamiento de Aplicaciones o funcionalidades para tecnologías móviles.

7. Metas

El SIN, está trabajando en el desarrollo e implementación de gobierno electrónico, con el desarrollo de herramientas, módulos y aplicativos informáticos para facilitar las transacciones, viabilizar la transformación que permita la mejora de la gestión y la participación del contribuyente en los diferentes procesos de la Administración Tributaria.

- Acercamiento al Ciudadano: Posibilitar el acceso "en cualquier momento" y "en cualquier lugar" a nuestros servicios de información, consultas, trámites y servicios; innovando en la implementación de mecanismos y canales de comunicación enfocados en Incrementar canales de consulta y transacciones en línea, optimizar y agilizar la comunicación y viabilizar el portal web, aplicaciones móviles institucionales, hacia la mejora en la interacción y facilidad de navegación y uso de los visitantes.
- Innovación Tecnológica: Mejorar la prestación de nuestros servicios con el uso de una plataforma tecnológica de alto desempeño y disponibilidad, enfocada en Mejorar la infraestructura Tecnológica Institucional, Agilizar la comunicación con otras entidades del sector público, implementar sistemas modulares y escalables.
- Mejora Continua: Mejorar y optimizar los procesos internos institucionales, a través de la mejora continua, estipulada en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 del Servicio de Impuestos Nacionales – SIN.

Estos tres grandes grupos de metas quedan consolidados y detallados con el siguiente cuadro de proyectos estipulados en el Plan Institucional de Tecnologías de Información que ya se encuentran alineados a los objetivos o acciones estratégicas del SIN.

LINEAMIENTO DE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN	CODIFICACIÓN	PROYECTOS
Integridad	PI-1	Diseño de la Plataforma Integrada de Servicios (Arquitectura Orientada a Micro Servicios y Dominio)
	PI-2	Implementación de entorno de presentación unificado (Web + aplicaciones Móviles + aplicaciones de escritorio)
	PI-3	Implementación de ambientes de desarrollo, reproducción y producción para el nuevo sistema integrado del SIN.
	PI-4	Implementación de integración continua en el ciclo de desarrollo de software.
	PI-5	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 1 según ROADMAP ANEXO A
	PI-6	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 2 según ROADMAP ANEXO A
	PI-7	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 3 según ROADMAP ANEXO A
	PI-8	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 4 según ROADMAP ANEXO A
	PI-9	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 5 según ROADMAP ANEXO A
	PI-10	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 6 según ROADMAP ANEXO A
	PI-11	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 7 según ROADMAP ANEXO A



	PI-12	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 8 según ROADMAP ANEXO A
	PI-13	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 9 según ROADMAP ANEXO A
	PI-14	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 14 según ROADMAP ANEXO A
	PI-15	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 15 según ROADMAP ANEXO A
Digital	DIG-1	Implementación de Firma Electrónica para procesos Internos SIN
	DIG-2	Implementación de Firma Digital para trámites hacia contribuyentes.
	DIG-3	Mantenimiento y Soporte de Sistemas Actuales
	BI-1	Análisis de datos a través de técnicas de minería de datos.
	BI-2	Implementación de Hadoop
	BI-3	Sistema de vinculaciones con grafos
	BI-4	Análisis de datos de redes sociales
	BI-5	Sistema de información geográfico para operativos de fiscalización y fiabilidad de padrón.
Disponibilidad, Conectividad	INF-1	Definición conceptual del nuevo DataCenter del SIN en Los Pinos
	INF-2	Potenciamiento de infraestructura para crecimiento – Implementación del Nuevo DataCenter en Los Pinos
	INF-3	Potenciamiento de infraestructura para crecimiento – Adquisición de servidores para el desarrollo del nuevo sistema integrado del SIN
	INF-4	Potenciamiento de infraestructura - Conectividad (mejoras certificación ISO 27001)
	INF-5	Consolidar infraestructura de nube temporal para proyectos piloto que requieran transaccionalidad alta como Facturación Electrónica
	INF-6	Alta Disponibilidad en Áreas de Borde hacia Internet y otras entidades externas (protocolo BGP)
	INF-7	Alta disponibilidad Intranet (ciudades distintas al eje)
	INF-8	Conformación de espacio de investigación de nuevas tecnologías y Arquitecturas.
	INF-9	Despliegue VDI en Distritales.
	INF-10	Mecanismo de Control a TICs distritales
	INF-11	Backup de información vía cintas
Seguridad	SEG-1	Implementación Seguridad por capas – Perímetro
	SEG-2	Implementación Seguridad por capas – Integridad de Red
	SEG-3	Elaboración y Aprobación del PISI



IV. LÍNEAS DE ACCIÓN

Con base en los Ejes y Líneas Estratégicas, establecidas en el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 — 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia, el Servicio de Impuestos Nacionales – SIN, se ha propuesto alcanzar los objetivos estratégicos que se describen a continuación, en cada una de las áreas temáticas sobre las que tiene competencia.

En la siguiente tabla se relaciona la articulación entre la Estrategia del Plan Gobierno de Implementación de Gobierno Electrónico 2017 — 2025 del Estado Plurinacional de Bolivia, en línea con los objetivos estratégicos institucionales, lo cual aporta a una gestión eficiente, transparente y participativa en pro del mejoramiento continuo de la Entidad:

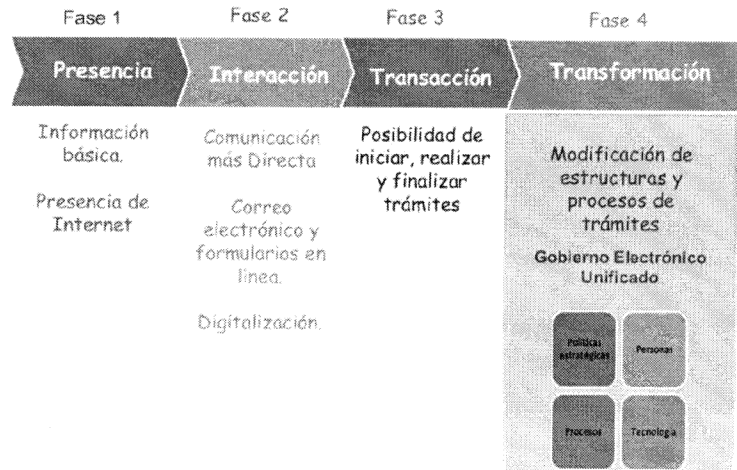
EJES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	Objetivos estratégicos o Acciones a mediano plazo SIN			
		AE1	AE2	AE3	AE4
		Optimizar las recaudaciones tributarias que el Estado Plurinacional requiere para el vivir bien de las bolivianas y los bolivianos.	Desarrollar y aplicar una gestión tributaria progresiva, transparente y de calidad, con sencillez administrativa, logrando una imagen institucional creíble, accesible y respetada.	Ser una organización sólida, solvente y transparente por su excelencia en la gestión eficaz, eficiente y efectiva de los recursos asignados.	Desarrollar una cultura organizacional caracterizada por una gestión pública transparente y cero tolerancia a la corrupción, con servidores públicos éticos, competentes y comprometidos.
GOBIERNO SOBERANO	1. Infraestructura y Conectividad		X	X	
	2. Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico	X	X	X	X
	3. Interoperabilidad	X	X	X	
	4. Ciudadanía Digital		X	X	
	5. Seguridad Informática y de la Información		X	X	
GOBIERNO EFICIENTE	6. Simplificación de Trámites	X	X	X	
	7. Gestión Pública	X	X	X	
	8. Asesoramiento y Capacitación Técnica		X	X	X
	9. Registros Públicos	X	X	X	X
	10. Servicios de Desarrollo Económico	X		X	
	11. Calidad de Servicios Públicos		X	X	X
	12. Entidades Territoriales Autónomas	X	X	X	
GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO	13. Transparencia y Datos Abiertos	X	X	X	X
	14. Participación y Control Social				X



Está claro que las X, muestran la relación entre los objetivos o acciones estratégicas del SIN y los ejes o lineamientos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico. Asimismo, es necesario aclarar que cada X fue utilizada, si dentro los objetivos específicos, se encuentra alguno relacionado a los ejes o lineamientos estratégicos conforme sus descripciones en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

1. Estado de Implementación de Gobierno Electrónico en el SIN

La implementación de Gobierno Electrónico supone las fases que se detallan en la siguiente figura



Conforme las fases anteriores podemos indicar que nos encontramos en una Fase (3) ya que en la actualidad podemos iniciar algunos trámites como declaración de formularios, emisión de tickets de pago y presentación de declaraciones juradas por mencionar algunos.

Sin embargo, el SIN, se encuentra realizando un ambicioso proyecto de reestructuración interna de sus sistemas, lo que implicaría una integración e informatización mayor, que a la larga concluirá en mayores servicios en línea para trámites y transacciones de nuestros clientes: Estado, Población en General y Contribuyentes.

En este proceso de reestructuración y cambio tecnológico también se tiene objetivos planteados de la Fase (4). Como es el caso de Simplificación de trámites, procesos, estructuras y un acercamiento del contribuyente a toda su información tributaria y por ende a su propia gestión.

2. Plan de Acción

El Plan de Acción de los proyectos es el siguiente:

CÓDIGO	PROYECTO	DURACIÓN (Meses)	2018				2019				2020					
			Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4		
PI-1	Diseño de la Plataforma Integrada de Servicios (Arquitectura Orientada a Micro Servicios y Dominio)	3														
PI-2	Implementación de entorno de presentación unificado (Web + aplicaciones Móviles + aplicaciones de escritorio)	6														



PI-3	Implementación de ambientes de desarrollo, preproducción y producción	6	■	■																	
PI-4	Implementación de integración de continua en el ciclo de desarrollo de software	9	■	■	■																
PI-5	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 1 según ROADMAP ANEXO A	10	■	■	■																
PI-6	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 2 según ROADMAP ANEXO A	7			■	■															
PI-7	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 3 según ROADMAP ANEXO A	9			■	■	■														
PI-8	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 4 según ROADMAP ANEXO A	6		■	■	■															
PI-9	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 5 según ROADMAP ANEXO A	6					■	■	■												
PI-10	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 6 según ROADMAP ANEXO A	9					■	■	■	■											
PI-11	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 7 según ROADMAP ANEXO A	12					■	■	■	■	■										
PI-12	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 8 según ROADMAP ANEXO A	10							■	■	■	■	■								
PI-13	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 9 según ROADMAP ANEXO A	6									■	■									
PI-14	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 14 según ROADMAP ANEXO A	6																		■	■
PI-15	Implementación de los sistemas involucrados en el HITO 15 según ROADMAP ANEXO A	6																		■	■
DIG-1	Implementación de Firma Electrónica para procesos Internos SIN	5						■	■												
DIG-2	Implementación de Firma Digital para trámites hacia contribuyentes	5						■	■												
DIG-3	Mantenimiento y Soporte de Sistemas Actuales	24	■	■	■	■	■	■	■	■											
BI-1	Análisis de datos a través de técnicas de minería de datos.	9						■	■	■	■	■									
BI-2	Implementación de Hadoop	9					■	■	■	■	■	■									
BI-3	Sistema de vinculaciones con grafos	3						■	■	■											
BI-4	Análisis de datos de redes sociales	6						■	■	■											
BI-5	Sistema de información geográfico para operativos de fiscalización y fiabilidad de padrón.	4		■	■	■	■														
INF-1	Definición conceptual del nuevo DataCenter del SIN en Los Pinos	2		■																	
INF-2	Potenciamiento de infraestructura para crecimiento – Implementación del Nuevo DataCenter en Los Pinos	15			■	■	■	■	■	■	■										
INF-3	Potenciamiento de infraestructura para crecimiento – Adquisición de servidores para el desarrollo del nuevo sistema integrado del SIN	6			■	■	■														
INF-4	Potenciamiento de infraestructura - Conectividad (mejoras certificación ISO 27001)	9							■	■	■	■	■								
INF-5	Consolidar infraestructura de nube temporal para proyectos piloto que requieran transaccionalidad alta como Facturación Electrónica	7		■	■	■															



INF-6	Alta Disponibilidad en Áreas de Borde hacia Internet y otras entidades externas (protocolo BGP)	12																		
INF-7	Alta disponibilidad Intranet (ciudades distintas al eje)	6																		
INF-8	Conformación de espacio de investigación de nuevas tecnologías y arquitecturas	24																		
INF-9	Despliegue VDI en Distritales	6																		
INF-10	Mecanismo de Control a TICs distritales	12																		
INF-11	Backup de información vía cintas	6																		
SEG-1	Implementación Seguridad por capas - Perímetro	6																		
SEG-2	Implementación Seguridad por capas - Integridad de Red	6																		
SEG-3	Elaboración y Aprobación del PISI	18																		
SEG-4	Implementación del Comité de Seguridad de la Información	3																		

3. Plan de Acción orientado a Gobierno Electrónico

Considerando los lineamientos estratégicos, ejes, proyectos y objetivos específicos para gobierno electrónico se tiene el siguiente cuadro de relación:

AMBITO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	CÓDIGO	PROYECTO	FUNCIONALIDADES	OBJETIVOS APUNTADOS	CLASIFICACION GOBIERNO ELECTRÓNICO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	PI-1	Diseño de la Plataforma Integrada de Servicios (Arquitectura Orientada a Micro Servicios y Dominio)	Arquitectura Orientada a Micro Servicios y Dominio	c), d), j)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	PI-2	Implementación de entorno de presentación unificado (Web + aplicaciones Móviles + aplicaciones de escritorio)	Web + aplicaciones Móviles + aplicaciones de escritorio	e)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	PI-3	Implementación de ambientes de desarrollo, preproducción y producción para el nuevo sistema integrado del SIN.	desarrollo, preproducción y producción para el nuevo sistema integrado del SIN	j)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	PI-4	Implementación de integración continua en el ciclo de desarrollo de software.	CI y CD	c), j)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3	PI-5	CORRESPONDENCIA	Recepción, canalización, atención, plantillas, despacho de documentos internos y externos	e), f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE2		FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	Certificación de sistemas, asociación de contribuyentes, recepción de facturas, compras, notas de crédito/débito, notas de conciliación, boletas de contingencia, notas fiscales	e), f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE1, AE2, AE3		SIN AGENCIA REGISTRO DE	Administración de operadores, gestión de firmas, controles de vigencia y revocación.	e), f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA



GOBIERNO EFICIENTE	AE1, AE2		PADRÓN DE CONTRIBUYENTES	Registro, modificación y baja de contribuyentes.	e), f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3	PI-6	DECLARACIONES JURADAS	Recepción de formularios de obligaciones tributarias e informativas en línea.	e), f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE1, AE2		CUENTA CORRIENTE	Registro de los movimientos sobre obligaciones tributarias, informativas y otros.	f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE1, AE2		LIQUIDACIÓN	Determinación de la base imponible, deudas e intereses de una obligación tributaria, informativa y otros.	f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3	PI-7	BANCOS	Pago de obligaciones tributarias, sanciones y otros.	e), f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE1, AE2		FACILIDADES DE PAGO	Definición, anulación, reactivación, modificación de facilidades de pago.	e), f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3		PAGOS EN LÍNEA	Emisión de tickets para pago en línea, uninet o débito automático.	f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3, AE4	PI-8	SIN-MÓVIL EN TUS MANOS	Acceso a funcionalidades de consulta, facturación, padrón, notificaciones y otros.	e), f), h), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3		BUZÓN TRIBUTARIO	Listado de notificaciones del contribuyente, historial y alertas	e), f), h), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE2		INFORMACIÓN ADICIONAL CONTRIBUYENTES	Carga masiva e individual de información solicitada por el SIN al contribuyente.	f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE2		AGENTES DE INFORMACIÓN	Carga masiva, individual o vía servicios web de agentes de información para cumplimiento normativo	f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3		CENTRA ÚNICA DE OBSERVACIONES Y MARCAS DE CONTROL	Registro, creación, gestión de marcas, observaciones y criterios de riesgo.	f), l)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3	PI-9	PROCESO SANCIONADOR	Procesos de determinación de sanción por móvil presunto o tácito.	f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3		COBRANZA COACTIVA	Procesos de cobranza, medidas y registro judicial de procesos en ejecución.	f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA



GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3		FISCALIZACIÓN	Control Interno, Control Externo, preventivo, informativo, determinación de auditorías especiales y otros.	f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3	PI-10	IMPUGNACIONES	Atención de impugnaciones en la Administración tributaria.	f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3		CONTABILIDAD ELECTRÓNICA	Configuración de cuenta contable, recepción de formatos, procesamiento y cálculo de cuentas y estados financieros.	e), f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE1, AE2, AE3		ARCHIVO DIGITAL	Adjunto de digitales, emisión de plantillas totales y firmado facsimil, consulta individual, masiva, etc.	e), f), g), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE1, AE2, AE3		HITORIAL DEL CONTRIBUYENTE	Consulta del contribuyente, histórico, pagos, planes, declaraciones y otros.	f), g), h), i), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE1, AE2, AE3		REVISIÓN ELECTRÓNICA	Cruces y preparación de información sobre estados financieros, auditoría digital, papeles de trabajo, registro de avance de fiscalización y otros.	f), i), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3		PI-11	MODELO UNICO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	Modelo único de gestión de información, gobernanza de datos	f), h), l)
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3	MODELOS DE ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO TRIBUTARIO		Evasión fiscal, defraudación, comportamiento antieconómico, empresas fantasmas, cruces masivos, otros.	f), h), l)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3	TABLERO DE CONTROL OPERATIVO		Análisis ejecutivo de logros obtenidos por gerencia.	f), l)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3	BALANCE SCORE CARD		Análisis ejecutivo de logros de la entidad en función de los objetivos estratégicos de la entidad	f), l)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO	AE1, AE2, AE3, AE4	PI-12	PORTAL WEB	Centro de atención y comunicación con el cliente, con el despliegue de: temas institucionales, transparencia, y otros definidos por el órgano rector de sitios web	a), e), f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3		HELPDESK	Mesa de ayuda para los servidores públicos del SIN. Soporte al usuario interno y externo y otros.	e), f), l)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO EFICIENTE	AE2, AE3		GESTIÓN DE TI	Registro, asignación, análisis y gestión de la información de los departamentos de GTIC.	f), l)	GOBIERNO - GOBIERNO



GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO	AE1, AE4		CONSULTAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS	Consultas reclamos y denuncias del cliente del Servicio de Impuestos Nacionales, desde su solicitud hasta su conclusión.	e), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO EFICIENTE	AE2	PI-13	VALORES, CEDEIM, DEVOLUCIONES, COMPENSACIONES	Registro, modificación y baja de valores, cedem, devoluciones y compensaciones.	f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO ABIERTO Y PARTICIPATIVO	AE4		CULTURA TRIBUTARIA Y APOYO AL CONTRIBUYENTE	Publicación de contenidos orientados a cultura tributaria.	e), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	PI-14	GESTIÓN DE INCIDENTES	Registro y seguimiento de incidentes de no disponibilidad de servicio, no integridad	f), l)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	PI-15	GESTIÓN DE SEGURIDAD	Registro de activos, riesgos sobre los activos y seguridad de información.	f), l)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	DIG-1	Implementación de Firma Electrónica para procesos Internos SIN	Firma Digital	b), l), m)	GOBIERNO - CIUDADANO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	DIG-2	Implementación de Firma Digital para trámites hacia contribuyentes.	Firma Digital	b), l), n)	GOBIERNO - CIUDADANO GOBIERNO - EMPRESA
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	DIG-3	Mantenimiento y Soporte de Sistemas Actuales	Mantenimiento y Soporte de Sistemas Actuales	k)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO EFICIENTE	AE1, AE2, AE3, AE4	BI-1	Análisis de datos a través de técnicas de minería de datos.	Cruces masivos de información en base a criterios de riesgo	h), i)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	BI-2	Implementación de Hadoop	Big Data	c), d), i), l)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO EFICIENTE	AE1, AE2, AE3, AE4	BI-3	Sistema de vinculaciones con grafos	Análisis de la cadena de valor de un contribuyente y sus vinculaciones con otras unidades económicas o personas.	h), i), l)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO EFICIENTE	AE1, AE2, AE3, AE4	BI-4	Análisis de datos de redes sociales	Análisis del comportamiento del contribuyente	h), i), l)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO EFICIENTE	AE1, AE2, AE3, AE4	BI-5	Sistema de información geográfico para operativos de fiscalización y fiabilidad de padrón.	Registro, selección, georreferenciación de domicilios de contribuyentes. Selección de patrones para muestras de fiabilidad o control operativo.	h), i), l)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	INF-1	Definición conceptual del nuevo DataCenter del SIN en Los Pinos	Nuevo DataCenter	j), l)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	INF-2	Potenciamiento de infraestructura para crecimiento – Implementación del Nuevo DataCenter en Los Pinos	Compra de Infraestructura	h), o)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	INF-3	Potenciamiento de infraestructura para crecimiento – Adquisición de servidores para el desarrollo del nuevo sistema integrado del SIN	Compra de Infraestructura	h), l), p)	GOBIERNO - GOBIERNO



GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	INF-4	Potenciamiento de infraestructura - Conectividad (mejoras certificación ISO 27001)	Compra de Infraestructura	h), o)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	INF-5	Consolidar infraestructura de nube temporal para proyectos piloto que requieran transaccionalidad alta como Facturación Electrónica	Compra de Infraestructura	k), o)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	INF-6	Alta Disponibilidad en Áreas de Borde hacia Internet y otras entidades externas (protocolo BGP)	Compra de Infraestructura	k), o)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	INF-7	Alta disponibilidad Intranet (ciudades distintas al eje)	Compra de Infraestructura	k), o)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	INF-8	Conformación de espacio de investigación de nuevas tecnologías y Arquitecturas.	Implementación de equipos de investigación, desarrollo e innovación.	d)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	INF-9	Despliegue VDI en Distritales.	Configuración de equipos virtuales en dispositivos tontos.	k)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	INF-10	Mecanismo de Control a TICs distritales	Compra de Infraestructura	k)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	INF-11	Backup de información vía cintas	Administración de backups, respaldo y restauración.	k)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	SEG-1	Implementación Seguridad por capas - Perímetro	Implementación Seguridad por capas - Perímetro	g), k)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	SEG-2	Implementación Seguridad por capas - Integridad de Red	Implementación Seguridad por capas - Integridad de Red	g), k)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	SEG-3	Elaboración y Aprobación del PISI	Elaboración y Aprobación del PISI	g), k)	GOBIERNO - GOBIERNO
GOBIERNO SOBERANO	AE2, AE3	SEG-4	Implementación del Comité de Seguridad de la Información	Implementación del Comité de Seguridad de la Información	g), k)	GOBIERNO - GOBIERNO

V. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Gobierno Electrónico permitirá identificar los logros alcanzados, así como las desviaciones a la metas y objetivos planteados, de tal manera que permitirá realizar las acciones necesarias para su cumplimiento eficaz y eficiente.

Para el seguimiento del Plan, se pretende habilitar herramientas que permitan monitorear el uso de los recursos y la ejecución de las metas y resultados planificados, asimismo, se realizará periódicamente una evaluación de los resultados, apoyados en Informes de Avances, implementaciones, informes de conformidad y otros.

Conforme los lineamientos establecidos para los planes institucionales de implementación de gobierno electrónico los informes de seguimiento establecidos son los siguientes:

- Informe al final de la gestión 2018
- Informe a mediados de la gestión 2019
- Informe al final de la gestión 2019
- Informe al final de la gestión 2020



VI. CONCLUSIONES

Si bien el Plan otorgado por COPLUTIC abarca (8) ocho años se debe aclarar que en el caso del Servicio de Impuestos Nacionales – SIN, se tomará (5) cinco años, toda vez que se encuentra alineado al Plan Estratégico Institucional 2016 al 2020, que de igual forma tiene una duración de cinco (5) años.

Cuando sea necesario el Servicio de Impuestos Nacionales enviará el presente Plan actualizado y/o modificado según sea pertinente.



