



GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL

EL ALTO

105/26

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA MUNICIPAL EJECUTIVA

ELISER N. ROCA TANCARA

ALCALDE MUNICIPAL

GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO

El Alto,

VISTOS Y CONSIDERANDO:

27 AGO 2026

Que, La Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009. Artículo 232. "La Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados".

Que, La Constitución Política del Estado. Artículo 272. "La autonomía implica la elección directa de sus autoridades por las ciudadanas y los ciudadanos, la administración de sus recursos económicos, y el ejercicio de las facultades legislativa, reglamentaria, fiscalizadora y ejecutiva, por sus órganos del gobierno autónomo en el ámbito de su jurisdicción y competencias y atribuciones".

Que, la Constitución Política del Estado. Artículo 302. "I. Son competencias exclusivas de los gobiernos municipales autónomos, en su jurisdicción: 2. Planificar y promover el desarrollo humano en su jurisdicción. 4. Promoción del empleo y mejora de las condiciones laborales en el marco de las políticas nacionales.

Que, La Constitución Política del Estado, Artículo 410. "Todas las personas, naturales y jurídicas, así como los órganos públicos, funciones públicas e instituciones, se encuentran sometidos a la presente Constitución, II. La Constitución es la norma suprema del ordenamiento jurídico boliviano y goza de primacía frente a cualquier otra disposición normativa. El bloque de constitucionalidad está integrado por los Tratados y Convenios internacionales en materia de Derechos Humanos y las normas de Derecho Comunitario, ratificados por el país. La aplicación de las normas jurídicas se regirá por la siguiente jerarquía, de acuerdo a las competencias de las entidades territoriales: 1. Constitución Política del Estado, 2. Los tratados internacionales, 3. Las leyes nacionales, los estatutos autonómicos, las cartas orgánicas y el resto de legislación departamental, municipal e indígena y 4. Los decretos, reglamentos y demás resoluciones emanadas de los órganos ejecutivos correspondientes".

Que, la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales de 20 de julio de 1990. Artículo 1. "La presente ley regula los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública...

Que, la Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Ibáñez de 19 de julio de 2010. Artículo 113. "(ADMINISTRACIÓN PÚBLICA) I La administración pública de las entidades territoriales autónomas se regirá por las normas de gestión pública emitidas en el marco de la Constitución Política del Estado y disposiciones legales vigentes".

Que, La Ley N° 482 de Gobiernos Autónomos Municipales de 9 de enero de 2014. Artículo 13. "La normativa Municipal estará sujeta a la Constitución Política del Estado. La jerarquía normativa Municipal, por órgano emisor de acuerdo a las facultades de los Órganos de los Gobiernos Autónomos Municipales, es la siguiente: Órgano Legislativo: a) Ley Municipal sobre sus facultades, competencias exclusivas y el desarrollo de las competencias compartidas. b) Resoluciones para el cumplimiento de sus atribuciones. Órgano ejecutivo: a) Decretos Municipales dictados por la Alcaldesa o el Alcalde firmado conjuntamente con las Secretarías o los Secretarios Municipales, para la reglamentación de competencias concurrentes legisladas por la Asamblea Legislativa Plurinacional y otros. b) Decretos Edil emitidos por la Alcaldesa o el Alcalde Municipal conforme a su competencia. c) Resolución Administrativa Municipal emitida por las diferentes autoridades del Órgano Ejecutivo, en el ámbito de sus atribuciones".

Que, La Ley N° 482 de Gobiernos Autónomos Municipales. Artículo 26. "(ATRIBUCIONES DE LA ALCALDESA O EL ALCALDE MUNICIPAL). La Alcaldesa o el Alcalde Municipal, tiene las siguientes atribuciones: numeral 10. Dirigir la Gestión Pública Municipal".

Que, la Ley N° 164 General de Telecomunicaciones Tecnologías de Información y Comunicación de 8 de agosto de 2011. Artículo 72. "I. El Estado en todos sus niveles, fomentará el acceso, uso y apropiación social de las tecnologías de información y comunicación, el despliegue y uso de infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección de las usuarias y usuarios, la seguridad informática y de redes, como mecanismos de democratización de oportunidades para todos los sectores de la sociedad y especialmente para aquellos con menores ingresos y con necesidades especiales. II. Las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de sus funciones".

Que, el Decreto Supremo N° 1793 Reglamento de la Ley 164 General de Telecomunicaciones Tecnologías de Información y Comunicación de 13 de noviembre de 2013. ARTÍCULO 8. "Las entidades públicas promoverán la seguridad



GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL

EL ALTO



informática para la protección de datos en sus sistemas informáticos, a través de planes de contingencia desarrollados e implementados en cada entidad".

Que, el Decreto Municipal N° 014/2014 de 12 de febrero de 2014. Artículo 4. "(PRINCIPIOS). Son Principios que rigen la aplicación del presente Decreto Municipal los siguientes: 1. Principio de Jerarquía Normativa. - Las materias y asuntos municipales que son objeto de regulación de la normativa municipal, observaran la jerarquía normativa establecida por la Constitución Política del Estado, leyes del Estado Plurinacional de Bolivia y el presente Decreto Municipal. (...) 7. Principio de sometimiento al Ordenamiento Jurídico. Las materias y asuntos municipales que son objeto de regulación de la normativa municipal, observan la jerarquía normativa y la distribución competencial establecida por la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, la Ley de Gobiernos Autónomos Municipales y el presente Decreto Municipal. 8. Principio de Legalidad. - La obligación de cumplimiento de la normativa municipal, es vinculante con los mandatos contenidos en las mismas, no siendo exigible todo aquello que no dispongan. 9. Principio de preeminencia. - El Ordenamiento Jurídico y Administrativo Municipal integra la estructura de jerarquía normativa establecida en el artículo 410 parágrafo II de la Constitución Política del Estado, y su aplicación tiene preeminencia ante el resto de la legislación autonómica en el marco de las competencias, atribución y jurisdicción territorial. (...). 20. Principio de Transición Normativa. - Ante un cambio o estando en una Situación jurídico y Administrativo intermedio entre uno antiguo o pasado y otro nuevo, la producción normativa y el ejercicio de las competencias y atribuciones de las diferentes autoridades del Órgano Ejecutivo Municipal, se ejecutara conforme la normativa legal en vigencia, la aplicación de los mismo será gradual y progresivo, en tanto se adecue los procesos y procedimientos tanto del Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo municipal de El Alto como la Normativa Nacional".

Que, el Decreto Municipal N° 014/2014. Artículo 14. "La Resolución Administrativa Municipal Ejecutiva es la Norma Jurídica Municipal de alcance general o particular, dictada por el Alcalde o Alcaldesa Municipal como Máxima Autoridad Ejecutiva del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, en ejercicio de sus competencias y atribuciones concretas establecidas en el ordenamiento jurídico vigente y el presente Decreto Municipal, para la dirección eficaz, eficiente y transparente de la administración municipal, su cumplimiento es obligatorio, exigible, ejecutable, se presume legítimo y recumben en el marco del procedimiento administrativo vigente. El Asesor Legal de la Unidad de Normas Municipales y Asuntos Administrativos, Jefe de Unidad de Normas Municipales y Asuntos Administrativos y el Director de la Dirección General de Asesoría Jurídica deberán suscribir la Resolución Administrativa Municipal Ejecutiva, cuando sea de su conocimiento".

Que, el Decreto Municipal N° 014/2014. Artículo 15. "(OBJETO). La Resolución Administrativa Municipal Ejecutiva, tiene por objeto: 1. Dirigir la Gestión Administrativa del Órgano Ejecutivo Municipal de manera eficaz, eficiente, efectiva, económica y transparente. 2. Dirigir la Gestión Pública Municipal. 3. Coordinar y supervisar las acciones del Órgano Ejecutivo Municipal. 4. Conocer, resolver y pronunciarse respecto a los procedimientos administrativos municipales emergentes de procesos técnicos y administrativos de competencia del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto. 5. Designar a las y los Responsables de los Procesos de Contratación de Apoyo Nacional a la Producción y Empleo - RPA, para los procesos de contratación de Bienes y Servicios dentro del Órgano Ejecutivo Municipal, incluido los Hospitales públicos Municipales, conforme el DS N° 0181 NB-SABS y sus modificaciones. 6. Designar a las y los Responsables de los Procesos de Contratación de Licitación Pública-LP para los Procesos de contratación de Bienes y Servicios dentro del Órgano Ejecutivo Municipal conforme el D.S. N° 0181 NB-SABS y sus modificaciones. 7. Delegar a las y los Servidores Públicos del Órgano Ejecutivo Municipal, incluido los Hospitales Públicos Municipales para la suscripción de los Contratos Administrativos Órdenes de Compra y Órdenes de Servicio, conforme el DS N° 0181 NB-SABS, sus modificaciones y la normativa nacional vigente aplicable. 8. Resolver los recursos administrativos, conforme a normativa nacional vigente y aplicable. 9. Delegar la atribución de demolición a las Sub Alcaldías de los Distritos Municipales de Inmuebles que no cumplan las normas de servicios básicos, de uso de suelo, subsuelo y sobresuelo, normas urbanísticas y normas administrativas especiales. 10. Otros que correspondan al alcance de la competencia ejecutiva del Alcalde Municipal conforme a la normativa nacional vigente y aplicable".

Que, la Resolución Administrativa Municipal Ejecutiva N° 077/2014 de 31 de diciembre de 2024. ARTICULO PRIMERO. - Se aprueba el PLAN INSTITUCIONAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (PISI) DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO VERSION V.01-2024, que en anexo forma parte indisoluble de la presenten Resolución Administrativa Municipal Ejecutiva.

Que, el Decreto Edil N° 040/2026 Reglamento Especifico Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de 28 de julio de 2026. ARTICULO 17. "(OBJETO DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL) Tiene por objeto diseñar o rediseñar la estructura organizacional, con base en las recomendaciones del Análisis Organizacional. Los resultados que se obtengan del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, deben permitir adoptar una estructura organizacional apropiada y bien dimensionada, para cumplir con las acciones de corto plazo establecidas en el POA, los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI y satisfacer las necesidades de sus usuarios".

Que, el Informe CITE: SMAF/DA/UASI/SSCJ/047/2026 de fecha 29 de junio de 2026 emitido por Soledad Sonia Choque Jaillita PROFESIONAL EN TECNOLOGIAS EN INFORMACION con referencia: INFORME DE APROBACIÓN DE REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL – SIGEM del mismo, en su punto IV. CONCLUSIONES, señala: (...) se concluye que el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto contara con una herramienta oficial destinada a la gestión integral de la correspondencia y documentación institucional absolutamente fiable. La implementación del SIGEM permitirá fortalecer los procesos de registro, recepción, derivación, seguimiento y archivo de la correspondencia institucional contribuyendo a la modernización de la gestión administrativa, al fortalecimiento del control interno y a la trazabilidad de las actuaciones administrativas. Asimismo, el sistema incorpora mecanismos de administración de usuarios, control de accesos, seguridad de la información y respaldo de la información, que



GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL
EL ALTO



garantizan la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos institucionales, conforme a los lineamientos establecidos en el Reglamento de Administración y Uso del SIGEM. Asimismo, se concluye que el Reglamento de Administración y Uso del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) y el correspondiente Manual de Usuario constituyen los instrumentos técnico – normativos necesarios para regular la administración, operación y utilización del sistema (...).

Que, la nota CITE:DGAL/UNMAA/AAA/NOT-019/2026 de fecha 13 de julio de 2026 emitido por la Abg. Adela Aruquipa Aruquipa JEFA DE UNIDAD UNMAA – DGAL con referencia: REMITE HOJA, DE RUTA PARA SU CONSIDERACIÓN del mismo en su punto pertinente señala: (...) al respecto, corresponde señalar que, si bien resultan pertinente la implementación del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), previamente el proyecto de Reglamento y el Manual de Usuario deben ser puestos en conocimiento de las diferentes Secretarías y/o Unidades Organizacionales del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, a efectos de que las mismas puedan realizar las observaciones y recomendaciones que consideren pertinentes, así como verificar la aplicabilidad del referido sistema en el manejo de la correspondencia institucional (...).

Que, cursa Informe CITE: GAMEA/SMASGAR/DFAP/INF/288/2026 de fecha 23 de julio de 2026 emitido por el Ing. Carlos Daniel Pacheco Chavarria TECNICO EN SISTEMAS – DFAP DIRECCIÓN DE FORESTACIÓN Y ÁREAS PROTEGIDAS con referencia: RESPUESTA A SOLICITUD DE REVISIÓN DEL "REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL (SIGEM)" del mismo, en su punto 3. CONCLUSIONES, señala: Se realizó la revisión del Proyecto del **Reglamento de Administración y Uso del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM)** remitido mediante **CITE SMAF/D.A/UASI/EHCH/NOT-079/2026**. En el ámbito de competencia de la Dirección de Forestación y Áreas Protegidas, existen observaciones y recomendaciones, porque se considera su análisis de la Unidad de Administración de Sistemas de Información y continuar con el procedimiento para la aprobación del Reglamento.

Que, cursa Informe CITE: GAMEA/SMASGAR/DGR/UPR/INF/037/2026 de fecha 23 de julio de 2026 emitido por el Lic. Gabriel Yanique Huallpa RESPONSABLE DE GESTIÓN SOCIAL DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS – SMASGAR con referencia: INFORME TECNICO DE ANALISIS Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO DE REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL (SIGEM) del mismo, en su punto V. CONCLUSIONES señala: (...) 2. El análisis realizado permitió identificar aspectos susceptibles de fortalecimiento relacionados con la fundamentación normativa, la técnica de redacción, la precisión de algunas disposiciones, la delimitación de competencias administrativas y determinados procedimientos operativos, formulándose las observaciones y recomendaciones correspondientes para su consideración. 3. Las observaciones desarrolladas en el presente informe tiene carácter técnico y preventivo, orientadas a fortalecer la seguridad jurídica, la coherencia normativa y la correcta aplicación del Reglamento, sin modificar su objeto, finalidad ni el alcance general del instrumento (...).

Que, cursa Informe CITE: GAMEA/SMASGAR/EP/INF-011/2026 de fecha 23 de julio de 2026 emitido por el Lic. Grover Herrera Beltrán ENCARGADO DE PLANIFICACIÓN SECRETARIA MUNICIPAL DE GUA, SANEAMIENTO, GESTIÓN AMBIENTAL Y RIESGOS con referencia: INFORME DE EVALUACIÓN EFECTUADA AL REGLAMENTO DEL (SIGEM), EN ATENCIÓN A HOJA DE RUTA N° 127/2026, del mismo, en su punto III. CONCLUSION, señala: De lo señalado anteriormente, se concluye que el proyecto del Reglamento del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), cuenta con observaciones, mismas que deberán ser consideradas por la Unidad de Administración de Sistemas de Información, para que sean fortalecidas.

Que, cursa Nota Interna CITE: GAMEA/UTLCC/INF/N°317/2026 de fecha 24 de julio de 2026 emitido por la Abg. Patricia Poma Mamani JEFA DE UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN con referencia: REMISIÓN DE REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL (SIGEM), en su punto pertinente señala: (...) En merito a las consideraciones precedente expuestas se remite proyecto revisado con las observaciones efectuadas, recomendando su análisis e incorporación, según corresponda, previo a la aprobación del Reglamento, a fin de que el SIGEM constituya una plataforma integral de gestión pública acorde con los principios de eficiencia, eficacia, transparencia, seguridad jurídica, modernización administrativa y gobierno digital.

Que, cursa Informe CITE: GAMEA/SMS/OMS/028/2026 de fecha 24 de julio de 2026 emitido por el Ing. Hermes A. Alcon Fernandez RESP. OBSERVATORIO MUNICIPAL DE SALUD e Ing. Juan Carlos Poma Chambi TEC. DE SISTEMAS OBSERVATORIO MUNICIPAL DE SALUD con referencia: REMISIÓN TECNICA Y EMISIÓN DE OBSERVACIONES AL REGLAMENTO DE ADMINISTRACION Y USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL (SIGEM) del mismo, en su punto 3. CONCLUSION, señala: (...) La incorporación de estas mejoras permitirá que el reglamento no solamente regule el uso operativo del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), sino que también establezca mecanismos adecuados para garantizar la protección de la información, y continuidad del servicio, gobernabilidad tecnológica, sostenibilidad del sistema y alineamiento de las disposiciones nacionales vigentes en materia del Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación.

Que, cursa Informe GAMEA/UNID-SUM/DAAM/N°08/2026 de fecha 24 de julio de 2026 emitido por P. Roberto Conde Gonzales ASESOR LEGAL – PROFESIONAL D con referencia: RESPUESTA A NOTA CITE: SMAF/DA/UASI/NOT-083/2026, del mismo en CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN, señala: (...) a efectos de que sean consideradas en la versión final del Reglamento, con el fin de precautar la responsabilidad por la función pública y dotar de seguridad jurídica al uso del SIGEM en el marco de los procesos correspondientes.



GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL
EL ALTO



Que, cursa Informe CITE: GAMEA/SMEC/DASE/UPE/INF-102/2026 de fecha 23 de julio de 2026 emitido por la Lic. Lourdes Roxana Quispe Yujra RESP. ALIMENTACIÓN COMPLEMENTARIA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN SERVICIOS DE EDUCACIÓN con referencia: *INFORME DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN MUNICIPAL (SIGEM)*, en su punto III. CONCLUSION, señala: (...) *se concluye que el Reglamento Interno del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) es adecuado y responde a los requerimientos institucionales para la administración y seguridad de la información.*

Que, cursa Informe CITE: GAMEA/SMEC/DC/034/2026 de fecha 24 de julio de 2026 emitido por la Abg. Maria Corina Condori ASESORA LEGAL DIRECCIÓN DE CULTURA con referencia: *EN ATENCIÓN A LA SOLICITUD DE REVISIÓN DEL "REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL (SIGEM)"* del mismo en el punto de la UNIDAD DE ADMINISTRACION DE ESPACIOS CULTURALES señala: (...) *Equipamiento Informático del Personal Administrativo: Se hace notar que el personal administrativo que trabaja en los diferentes distritos y que depende de la Unidad de Administración de Espacios Culturales, no cuenta con computadoras para el registro, seguimiento y atención de tramites a través del SIGEM. Se requiere la dotación de equipos para garantizar la implementación del sistema (...).*

Que, cursa Informe SMDE/DDPA/075/2026 de fecha 23 de julio de 2026 emitido por el Lic. Soc. Felix Alfredo Chalco Garcia RESPONSABLE ADMINISTRATIVO DIRECCIÓN DE DESARROLLO PRODUCTIVO ARTESANAL con referencia: *REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DOCUMENTAL – SIGEM*, en su punto II. DESARROLLO, señala: (...) *el reglamento debe incorporar una disposición general que prevea la continuidad operativa ante situaciones de indisponibilidad temporal del SIGEM, remitiendo el detalle de las acciones de procedimientos a un instrumento específico de contingencia. También resulta necesario establecer disposiciones transitorias que regulen la implementación progresiva del SIGEM y la transición del actual Sistema de Correspondencia SISCO, garantizando la continuidad de los tramites, la conservación de la información histórica y la adecuada migración o tratamiento de los registros existentes. Finalmente, debe incorporarse una clausula general de responsabilidades que establezca que el incumplimiento de las disposiciones del Reglamento dará lugar a las responsabilidades que correspondan conforme a la normativa aplicable previa determinación de responsabilidad mediante el procedimiento correspondiente.*

Que, cursa Informe CITE: SMAF/DC/UL/INF-020/2026 de fecha 22 de julio de 2026 emitido por el Abg. Wilson Ramiro Copa Pérez EVALUADOR UNIDAD DE LICITACIONES DIRECCIÓN DE CONTRATACIONES con referencia: *SOLICITUD DE REVISIÓN DEL "REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL (SIGEM)"*, en CONCLUSIÓN, señala: *Se concluye el presente informe al fin de coadyuvar en los procedimientos solicitados a fin de contribuir a la ciudadanía alteña en relación a diversos trámites y la relación laboral interna existente en nuestras actividades cotidianas.*

Que, cursa Informe CITE: GAMEA/SMAF/DC/UACM/INF-N°008/2026 de fecha 23 de julio de 2026 emitido por el Lic. Eric Franz Mamani Titerico JEFE DE UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES MENORES - RPA con referencia: *EN ATENCIÓN A NOTA DE CITE: SMAF/DA/UASI/EHCH-071/2026* su punto 3. CONCLUSIÓN, señala: *Bajo ese entendido se requiere la aclaración acerca del apartado de formatos y estructuras que contaran el sistema SIGEM, siendo que como UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES MENORES – UACM, lo más laborioso son los documentos emitidos dentro de los procesos de contratación.*

Que, cursa Informe GAMEA/SMAF/DATM/SIS/INF/OTL/N°0016/2026 de fecha 24 de julio de 2026 emitido por el Ing. Ovidio Omar Ticona Lazo RESPONSABLE ÁREA DE SISTEMAS DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL con referencia: *INFORME SOBRE LA REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL (SIGEM)*, en su punto 4. CONCLUSIONES, señala: (...) *No obstante, con el propósito de fortalecer su aplicación práctica, se considera pertinente complementar el reglamento con disposiciones relacionadas con la continuidad operativa del servicio ante eventuales interrupciones del sistema y con lineamientos para la planificación de mantenimientos y la capacitación permanente de los usuarios (...).*

Que, cursa Informe DTH/UR/453/2026 de fecha 24 de julio de 2026 emitido por la Lic. Mariela Quispe Jaliri RESPONSABLE DE C.N.S. Y APOYO ADMINISTRATIVO con referencia: *Respuesta a nota CITE: GAMEA/DA/UASI/EHCH/NOT-071/2026*, en su punto IV. CONCLUSIONES, señala: *El Proyecto de Reglamento de Administración y Uso del Sistema Integrado de Gestión Municipal constituye un instrumento normativo que fortalecerá la gestión documental institucional; sin embargo, su implementación requiere considerar aspectos operativos, tecnológicos y administrativos que garanticen su adecuada aplicación en todas las dependencias del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto (...).*

Que, cursa NOTA INTERNA GAMEA/SMAF/DTH/USyC/41/2026 de fecha 24 de julio de 2026 emitido por la Lic. Melissa Limari Rondo JEFA DE LA UNIDAD DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN con referencia: *REMISIÓN DE OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA*



GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL
EL ALTO



INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL (SIGEM), en su punto IV. CONCLUSIONES, señala: (...) su implementación requiere considerar aspectos operativos, tecnológicos y administrativos que garanticen su adecuada aplicación en todas las dependencias del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto (...).

Que, cursa Informe CITE: GAMEA/SMAF/DTM/UC/INF-276/2026 de fecha 23 de julio de 2026 emitido por el Lic. Wilfredo Javier Guarachi Ajpi ANALISTA DE CONTABILIDAD UNIDAD DE CONTABILIDAD con referencia: ANALISIS Y OBSERVACIONES AL PROYECTO DE REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL (SIGEM), en su punto IV. CONCLUSION, señala: (...) resulta conveniente complementar en su contenido disposiciones específicas orientadas a fortalecer el control interno, seguimiento de trámites para pago y la gestión de la documentación financiera.

Que, cursa Informe CITE: GAMEA/SMAF/DTM/UP/INF-91/2026 de fecha 24 de julio de 2026 emitido por el Lic. Dino Ariel Yana Chavez JEFE DE UNIDAD DE PRESUPUESTO DIRECCIÓN DEL TESORO MUNICIPAL con referencia: ANÁLISIS Y OBSERVACIONES AL REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL (SIGEM), en su punto IV. CONCLUSION, señala: (...) No obstante, antes de su aprobación resulta conveniente efectuar una revisión integral orientada a fortalecer su estructura jurídica, técnica y operativa, mediante la eliminación de duplicidades normativas, la corrupción del articulado, la incorporación de procedimientos para la administración de usuarios, el fortalecimiento de las medidas de seguridad de la información y el desarrollo de disposiciones específicas en materia de control interno, auditoría y gestión documental financiera. (...).

Que, cursa Informe CITE: GAMEA/DICOM/UCD/N°135/2026 de fecha 24 de julio de 2026 emitido por Alexander Zambrana Rodriguez ADMINISTRADOR DE PAGINA WEB con referencia: ATENCIÓN A LA NOTA CITE: SMAF/DAUASI/EHCH/NOT-081/2026 SOLICITUD DE REVISIÓN DEL REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL (SIGEM), en el punto 3.- CONCLUSIONES, señala: (...) se recomienda considerar las observaciones técnicas efectuadas para fortalecer los mecanismos de seguridad, continuidad operativa, control institucional y transformación digital, procurando que el Reglamento responda a estándares actuales de administración de sistema de información y permita una adecuada aplicación durante su implementación institucional.

Que, cursa Informe CITE: DP/071/2026 con cargo de recepción 11 de agosto de 2026 emitido por Lic. Javier Yampassi Chacolla JEFE DE UNIDAD DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL DIRECCION DE PLANIFICACIÓN con referencia: REGLAMENTO DE ADMINISTRACION Y USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION MUNICIPAL – SIGEM, en su punto IV. CONCLUSION, señala: La implementación del Sistema Integrado de Gestión Municipal – SIGEM, es una decisión estratégica en el GAMEA, porque contribuirá a mejorar el rendimiento institucional, disminuye riesgos en el seguimiento de correspondencia, mejora la seguridad del proceso y consolidan la modernización del proceso de comunicaciones internas y externas. Se mejora la confidencialidad y disponibilidad de información en la entidad. La información se constituye en un importante activo, por ello, para la implementación del sistema se cuenta con capacidad técnica, tanto en la administración del sistema como el hardware a nivel tecnológico. A efectos de su implementación, se requiere en el marco legal que permita formalizar la aplicación del sistema en todos los niveles organizacionales del GAMEA, por ello se requiere la aprobación del Reglamento a través de una Resolución Administrativa Municipal Ejecutiva. Se incluye el Manual de Usuario en su primera versión. También, se complementará con otros instrumentos normativos que permitirán fortalecer la gestión, del Sistema, como el Manual del Administrador (...).

Que, cursa el Informe CITE: DGAL/UNMAA/JMCY/INF- 048/2026, emitido por Asesor Legal de la Unidad de Normas Municipales y Asuntos Administrativos de la Dirección General de Asesoría Legal señala en su punto CONCLUSION, señala: (...) se concluye que el presente trámite administrativo cuenta con el debido respaldo a través del Informe CITE: SMAF/DAUASI/SSCJ/047/2026, Informe CITE: DP/071/2026 y otros informes de distintas unidades que formaron parte en el proceso de consulta y socialización del mismo, por tal razón, conforme las atribuciones del Órgano Ejecutivo establecidas en el Numeral 10 del Artículo 26 de la Ley N° 482 y Artículo 14 del Decreto Municipal N° 014, el suscrito **no encuentra óbice legal** para su prosecución del presente trámite administrativo, toda vez que se encuentra dentro del marco normativo en vigencia.

POR TANTO:

El Alcalde del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, en uso de sus específicas atribuciones conferidas por la Constitución Política del Estado, Ley N° 031 Marco del Autonomías y Descentralización "Andrés Báñez", Ley N° 482 de Gobiernos Autónomos Municipales, Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, Decreto Supremo N° 0181 y demás disposiciones jurídicas conexas vigentes.

RESUELVE:



GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL

EL ALTO



ARTÍCULO PRIMERO. (OBJETO). APROBAR el Reglamento de Administración y Uso del Sistema Integrado de Gestión Municipal con 8 Capítulos y 44 Artículos. Que, conforme anexo adjunto forma parte integrante e indisoluble de la presente Resolución Administrativa Municipal Ejecutiva.

DISPOSICIÓN ABROGATORIA Y DEROGATORIA

ÚNICA. Se abroga y deroga toda disposición de igual o menor jerarquía contraria a la presente Resolución Administrativa Municipal Ejecutiva.

DISPOSICIÓN FINAL

PRIMERA. En cumplimiento al Artículo 14 de la Ley N° 482, remítase la presente Resolución Administrativa Municipal Ejecutiva al Servicio Estatal de Autonomía – SEA, dentro del plazo de quince (15) días hábiles siguientes a su publicación.

SEGUNDA. Queda encargada del fiel y estricto cumplimiento de la presente Resolución Administrativa Municipal Ejecutiva, la Secretaría Municipal de Administración y Finanzas, la Dirección de Planificación y demás Unidades Organizacionales del Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

Regístrese, Comuníquese, Publíquese y Archívese.


Jorge Torres Aruquipa
DIRECTOR
DIRECCIÓN GENERAL DE ASESORÍA LEGAL
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO


Lic. Eliser N. Roca Tancara
ALCALDE
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO


Abg. Adela Aruquipa Aruquipa
JEFA DE UNIDAD
UNMAA - DGAL
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO


Jhonny Macario Chamba Yupanqui
ASESOR LEGAL
UNMAA - DGAL
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO

C/c: Despacho
C/c: Archivo personal



REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL - SIGEM

GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO

GESTIÓN 2026

**UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

INDICE

ANTECEDENTES	1
BASE LEGAL	2
CAPÍTULO I.....	2
DISPOSICIONES GENERALES.....	2
ARTÍCULO 1. OBJETO.....	2
ARTÍCULO 2. FINALIDAD.....	3
ARTÍCULO 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
ARTÍCULO 4. DEFINICIONES.....	3
CAPÍTULO II.....	5
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA	5
ARTÍCULO 5. ADMINISTRACIÓN	5
ARTÍCULO 6. FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR.....	5
ARTÍCULO 7. MANTENIMIENTO DEL SISTEMA.....	5
ARTÍCULO 8. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO	6
ARTÍCULO 9. ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	6
CAPÍTULO III.....	6
USO DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA	6
ARTÍCULO 10. USO OBLIGATORIO.....	6
ARTÍCULO 11. REGISTRO DE CORRESPONDENCIA.....	7
ARTÍCULO 12. RECEPCION DE CORRESPONDENCIA.....	7
ARTÍCULO 13. CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA.....	7
ARTÍCULO 14. CORRESPONDENCIA EXTERNA	8
ARTÍCULO 15. CORRESPONDENCIA INTERNA	8
ARTÍCULO 16. GENERACIÓN DE CORRESPONDENCIA	9
ARTÍCULO 17. DERIVACIÓN.....	9
ARTÍCULO 18. SEGUIMIENTO	9
ARTÍCULO 19. ARCHIVO.....	10
ARTÍCULO 20. PLAZOS DE ATENCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA.....	10
CAPÍTULO IV	11
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	11
ARTÍCULO 21. CONFIDENCIALIDAD	11
ARTÍCULO 22. INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	11
ARTÍCULO 23. BITÁCORAS DEL SISTEMA	11
ARTÍCULO 24. AUDITORÍA.....	11
CAPÍTULO V	12
ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y PERMISOS	12



ARTÍCULO 25. CREACIÓN DE USUARIOS	12
ARTÍCULO 26. MODIFICACIÓN DE PERFILES Y PERMISOS	12
ARTÍCULO 27. SUSPENSIÓN DE USUARIOS	12
ARTÍCULO 28. BAJA DE USUARIOS	13
ARTÍCULO 29. GESTIÓN DE CONTRASEÑAS	13
CAPÍTULO VI	13
RESPALDO Y CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN	13
ARTÍCULO 30. RESPALDOS DE LA INFORMACIÓN	13
ARTÍCULO 31. RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN	13
ARTÍCULO 32. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	14
ARTÍCULO 33. CONTINUIDAD DEL SERVICIO	14
CAPÍTULO VII	14
INCUMPLIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES	14
ARTÍCULO 34. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	14
ARTÍCULO 35. PROHIBICIONES	15
ARTÍCULO 36. INCUMPLIMIENTOS	15
ARTÍCULO 37. SANCIONES	16
CAPÍTULO VIII	16
DISPOSICIONES FINALES	16
ARTÍCULO 38. DIFUSIÓN	16
ARTÍCULO 39. INTERPRETACIÓN	16
ARTÍCULO 40. CASOS NO PREVISTOS	16
ARTÍCULO 41. MODIFICACIONES	17
ARTÍCULO 42. ABROGACIONES Y DEROGACIONES	17
ARTÍCULO 43. VIGENCIA	17
ARTÍCULO 44. DISPOSICIÓN TRANSITORIA	17





REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MUNICIPAL - SIGEM, DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO

ANTECEDENTES.

Actualmente, el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto utiliza el Sistema de Correspondencia **SISCO** como herramienta para el registro y seguimiento de la correspondencia institucional. No obstante, debido a sus características funcionales y a su alcance operativo, su utilización no comprende a la totalidad de las Secretarías Municipales, Direcciones, Unidades Organizacionales y demás dependencias del Órgano Ejecutivo Municipal, lo que limita la estandarización de los procesos de gestión documental, el control institucional y el seguimiento integral de la correspondencia.

Asimismo, se ha identificado la necesidad de contar con un instrumento normativo que regule de manera uniforme la administración y uso del sistema de correspondencia institucional, estableciendo procedimientos, responsabilidades, niveles de acceso y medidas de seguridad que garanticen una adecuada gestión documental en todas las dependencias del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

En ese contexto, y con el propósito de fortalecer la eficiencia administrativa, mejorar la trazabilidad de los documentos, optimizar los tiempos de atención, fortalecer el control interno y consolidar la gestión documental institucional, el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto implementará el **Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM)** como plataforma tecnológica para la administración integral de la correspondencia institucional.

El SIGEM permitirá integrar en una sola plataforma el registro, recepción, distribución, derivación, seguimiento, control y archivo de la correspondencia interna y externa, posibilitando que todas las Secretarías Municipales, Direcciones, Unidades Organizacionales y servidores públicos autorizados participen en un flujo documental uniforme, seguro, transparente y sujeto a mecanismos de control y trazabilidad.

En consecuencia, resulta necesario aprobar el presente **Reglamento de Administración y Uso del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM)**, con la finalidad de establecer las normas, procedimientos, responsabilidades y medidas de seguridad que regulen su administración y utilización, garantizando la integridad, disponibilidad, confidencialidad y trazabilidad de la información institucional, así como la uniformidad de los procedimientos administrativos del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.





BASE LEGAL

El presente Reglamento de Administración y Uso del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto se sustenta en las siguientes disposiciones legales:

- ✓ **Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia**, que establece los principios de la administración pública y la autonomía municipal, promoviendo una gestión pública transparente, eficiente, responsable y sujeta al ordenamiento jurídico.
- ✓ **Ley N° 1178**, regula la administración y el control gubernamental.
- ✓ **Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización "Andrés Bóñez"**, que establece la autonomía de los Gobiernos Autónomos Municipales y su facultad para organizar su administración y emitir normativa en el ámbito de sus competencias.
- ✓ **Ley N° 482, de Gobiernos Autónomos Municipales**, que regula la organización, funcionamiento y competencias de los Gobiernos Autónomos Municipales, facultándolos a emitir normativa administrativa para el ejercicio de sus atribuciones.
- ✓ **Decreto Supremo N° 23318-A, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública**, que regula las responsabilidades de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de las normas administrativas.
- ✓ **Decreto Supremo N° 26237**, de 29 de junio de 2001, que modifica el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública aprobado mediante Decreto Supremo N° 23318-A.
- ✓ **Resolución Suprema N.º 217055**, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, las cuales regulan la organización administrativa de las entidades públicas y la definición de procesos, funciones y responsabilidades institucionales.
- ✓ **Decreto Edil N° 040/2026** de 28 de julio de 2026, que aprueba el **Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA)** del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.
- ✓ **Decreto Edil N° 012/2026**, de 26 de marzo de 2026 que aprueba el **Manual de Organización y Funciones (MOF)** del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.
- ✓ **Decreto Edil N° 007/2025** de fecha 27 de marzo de 2025 que aprueba el **Reglamento Interno de Personal** del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.
- ✓ **Decreto Edil N° 013/2026** de fecha 30 de marzo de 2026 que aprueba el **Manual de Procesos y Procedimientos (MPP)** del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.
- ✓ **RAME N° 078/2026** de fecha 29 de junio de 2026 que aprueba el **Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos (PISLEA)** del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.
- ✓ **RAME N° 077/2024** de fecha 31 de diciembre de 2024 que aprueba el **Plan Institucional de Seguridad de la Información (PISI)** del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.
- ✓ Demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO.

El presente Reglamento tiene por objeto regular la administración, operación y uso del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto,



estableciendo las normas, procedimientos, responsabilidades y medidas de seguridad para la gestión de la correspondencia institucional, con la finalidad de uniformizar y estandarizar los procesos de recepción, registro, derivación, seguimiento, control y archivo de la documentación, garantizando la eficiencia administrativa, la trazabilidad, la integridad, la disponibilidad y la confidencialidad de la información institucional.

ARTÍCULO 2. FINALIDAD.

- I. El presente Reglamento tiene por finalidad fortalecer la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto mediante el uso adecuado del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), garantizando la estandarización de los procesos de gestión documental, la seguridad, integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, así como la trazabilidad de la correspondencia institucional y el cumplimiento de las responsabilidades de los usuarios internos del sistema.
- II. Asimismo, tiene por finalidad promover la transparencia y fortalecer la atención a los usuarios externos, permitiéndoles acceder, mediante el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), a mecanismos de consulta y seguimiento en línea del estado de los trámites y la correspondencia que presenten ante el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, favoreciendo el acceso oportuno a la información y reduciendo la necesidad de consultas presenciales.

ARTÍCULO 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Reglamento es de cumplimiento obligatorio para todas las dependencias y unidades organizacionales que conforman la estructura organizacional vigente del Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, así como para el personal de planta, personal eventual, consultores individuales de línea y demás usuarios autorizados del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM).

ARTÍCULO 4. DEFINICIONES.

- a) **Administrador del Sistema.** Persona autorizada por la Unidad de Administración de Sistemas de Información para administrar técnica y funcionalmente el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), siendo responsable de la administración de usuarios y perfiles, mantenimiento y demás actividades necesarias para garantizar la disponibilidad, integridad, confidencialidad y correcto funcionamiento del sistema.
- b) **Archivo.** Acción mediante la cual un documento o trámite es dado por concluido dentro del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), pasando a su estado de conservación para fines de consulta, control y custodia. Sin embargo, es importante tener en cuenta que, en algunos casos, ciertos documentos archivados pueden ser desarchivados si surgen nuevas circunstancias o información relevantes.
- c) **Autoridad competente.** Servidor público que, por razón de su cargo y conforme a la estructura organizacional, funciones y atribuciones establecidas en la normativa institucional vigente, tiene la facultad de instruir, disponer o establecer plazos para la





atención de la documentación, pudiendo ser el inmediato superior jerárquico, Secretario Municipal, Director o Jefe de Unidad, que corresponda según la naturaleza del trámite.

- d) **Bitácora del Sistema.** Registro electrónico generado automáticamente por el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), en el que se almacenan las operaciones y eventos realizados por los usuarios durante la utilización del sistema, tales como accesos, registros, modificaciones, derivaciones, consultas y demás acciones relevantes, con fines de control, seguimiento, auditoría y seguridad de la información.
- e) **Cite.** Número correlativo por área, unidad o dirección, conformado por un código alfanumérico y secuencial que permite identificar el origen de un documento dentro de la organización.
- f) **Correspondencia Externa.** Comunicación escrita que ingresa o es remitida por el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto hacia otras instituciones públicas o privadas, gobiernos autónomos, organizaciones sociales, empresas o personas naturales y jurídicas.
- g) **Correspondencia Interna.** Comunicación escrita generada entre las diferentes dependencias del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto mediante el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), para el desarrollo de las actividades institucionales.
- h) **Derivación.** Acción mediante la cual un documento o trámite es remitido, a través del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), a la autoridad, unidad organizacional o servidor público competente para su conocimiento, atención, análisis, trámite o resolución, conforme a sus funciones y atribuciones.
- i) **Documento Digital.** Información registrada en formato electrónico dentro del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), susceptible de ser consultada, procesada, derivada, almacenada y archivada durante el desarrollo de los trámites administrativos institucionales.
- j) **Hoja de Ruta.** Documento generado por el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) que asigna un número único de registro a la correspondencia interna o externa, permitiendo su identificación, seguimiento, control y trazabilidad durante todo el proceso de tramitación hasta su archivo.
- k) **Perfil de Usuario.** Conjunto de permisos, funciones y niveles de acceso asignados a un usuario dentro del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), de acuerdo con las funciones y responsabilidades inherentes a su cargo, que determinan las operaciones que puede realizar en el sistema.
- l) **Proveído.** Disposición escrita emitida por la autoridad competente sobre un documento o trámite, mediante la cual se imparten instrucciones para su atención, derivación, seguimiento o archivo, conforme a las funciones y competencias institucionales.
- m) **SIGEM.** Sistema Integrado de Gestión Municipal. Plataforma informática institucional implementada por el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto para la gestión de la correspondencia y documentación institucional, que permite el registro, recepción, distribución, derivación, seguimiento, control, despacho y archivo de documentos, garantizando la trazabilidad de los trámites, la integridad de la información y la eficiencia de los procesos administrativos.





- n) **Trazabilidad.** Capacidad del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) para registrar, identificar, consultar y controlar el recorrido, estado, actuaciones y responsables de un documento o trámite durante todo su ciclo de gestión, desde su recepción o generación hasta su conclusión y archivo, garantizando su seguimiento y control.

CAPÍTULO II

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

ARTÍCULO 5. ADMINISTRACIÓN DEL SIGEM

- I. La administración técnica y funcional del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) estará a cargo de la Unidad de Administración de Sistemas de Información, dependiente de la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto o de la instancia que, conforme a la estructura organizacional vigente, asuma dichas funciones.
- II. La Unidad de Administración de Sistemas de Información será responsable de administrar el funcionamiento del SIGEM, garantizando su operatividad, seguridad, continuidad y disponibilidad para los usuarios autorizados.
- III. La Unidad de Administración de Sistemas de Información podrá designar uno o más administradores del sistema, de acuerdo con las necesidades institucionales.

ARTÍCULO 6. FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR

El o los administradores del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) tendrá(n) las siguientes funciones:

- a) Administrar técnica y funcionalmente el sistema.
- b) Crear, modificar, suspender, habilitar y deshabilitar cuentas de usuario, previa autorización de la instancia competente.
- c) Asignar, modificar y revocar perfiles y permisos de acceso conforme a las funciones de cada usuario.
- d) Configurar y actualizar los parámetros necesarios para el correcto funcionamiento del sistema.
- e) Brindar soporte técnico a los usuarios.
- f) Monitorear el funcionamiento del sistema y atender incidentes técnicos.
- g) Administrar las bitácoras del sistema para fines de control y auditoría.
- h) Ejecutar las demás actividades necesarias para garantizar el adecuado funcionamiento del SIGEM.

ARTÍCULO 7. MANTENIMIENTO DEL SISTEMA

- I. La Unidad de Administración de Sistemas de Información realizará el mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y evolutivo del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), con el propósito de garantizar su correcto funcionamiento, seguridad y continuidad operativa.





- II. Cuando el mantenimiento implique la suspensión temporal del servicio, la Unidad de Administración de Sistemas de Información deberá comunicar oportunamente a los usuarios afectados, indicando el período estimado de indisponibilidad, salvo en casos de emergencia.
- III. Toda actualización o modificación que afecte la funcionalidad del sistema deberá ser evaluada, documentada e implementada conforme a los procedimientos establecidos por la Unidad de Sistemas.

ARTÍCULO 8. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

- I. La Unidad de Administración de Sistemas de Información adoptará las medidas técnicas y administrativas necesarias para garantizar la disponibilidad y continuidad del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM).
- II. La disponibilidad del sistema podrá verse interrumpida temporalmente por razones de mantenimiento programado, actualización tecnológica, fallas de infraestructura, incidentes de seguridad, caso fortuito o fuerza mayor.
- III. En caso de interrupciones no programadas, la Unidad de Administración de Sistemas de Información realizará las acciones necesarias para restablecer el servicio en el menor tiempo posible, priorizando la continuidad de las operaciones institucionales.

ARTÍCULO 9. ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA

El Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) podrá incorporar nuevas funcionalidades, módulos, procesos o mejoras tecnológicas orientadas a optimizar la gestión documental y administrativa del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto. Dichas incorporaciones no requerirán la modificación del presente Reglamento, siempre que no alteren su objeto, finalidad o las responsabilidades establecidas.

CAPÍTULO III

USO DEL SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

ARTÍCULO 10. USO OBLIGATORIO

- I. El Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) constituye el medio oficial para el registro, recepción, derivación, seguimiento, control y archivo de la correspondencia institucional del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.
- II. Todas las dependencias y usuarios autorizados comprendidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento, deberán utilizar obligatoriamente el SIGEM para la gestión de la correspondencia institucional, conforme a los procedimientos establecidos.
- III. Ningún usuario podrá omitir el registro o seguimiento de la correspondencia en el SIGEM, salvo en los casos debidamente autorizados por la autoridad competente o cuando exista imposibilidad técnica debidamente justificada.
- IV. El registro y seguimiento de la correspondencia en el SIGEM es de cumplimiento obligatorio para todos los usuarios. Excepcionalmente, podrá aplicarse un procedimiento





alternativo únicamente cuando exista una autorización expresa de la Secretaría Municipal de Administración y Finanzas, a través de la Dirección Administrativa y la Unidad de Administración de Sistemas de Información, debido a fallas técnicas, imposibilidad operativa o casos de fuerza mayor debidamente justificados.

ARTÍCULO 11. REGISTRO DE CORRESPONDENCIA

- I. Toda correspondencia interna y externa que ingrese o sea generada por el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto deberá ser registrada en el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), asignándose el número de Hoja de Ruta correspondiente.
- II. El registro deberá contener información completa, veraz y suficiente para identificar el documento y permitir su adecuada gestión y seguimiento.
- III. Los usuarios serán responsables de la exactitud de la información registrada en el sistema.

ARTÍCULO 12. RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

- I. La recepción de la correspondencia interna será responsabilidad de los servidores públicos designados para tal efecto en las áreas y unidades organizacionales del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, quienes deberán registrar y recepcionar la documentación conforme a los procedimientos establecidos y a los horarios de atención institucional vigentes.
- II. La recepción de la documentación se sujetará a los siguientes lineamientos:
 - a. Todo documento de correspondencia, deberá ser recepcionado y registrado, verificando previamente la integridad de la documentación presentada, las firmas, sellos y los documentos adjuntos que correspondan. Una vez verificada la documentación, se registrará la fecha y hora de recepción.
 - b. La documentación derivada para su atención deberá ser recepcionada en el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) dentro del plazo máximo de dos (2) horas posteriores a la recepción física del documento.
 - c. Cuando se evidencie que la documentación se encuentra incompleta o no reúna los requisitos necesarios para su tramitación, la unidad receptora deberá devolverla de manera inmediata, tanto en el SIGEM como en formato físico, dejando constancia de la observación y solicitando su complementación.
 - d. La correspondencia externa recibida a través de ventanilla o los puntos de recepción habilitados deberá ser digitalizada mediante escaneo del documento y cargada en el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), con la finalidad de permitir su registro, derivación y seguimiento.

ARTÍCULO 13. CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

- I. La correspondencia gestionada a través del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) se clasifica en:





- a) Correspondencia Externa
- b) Correspondencia Interna

II. De acuerdo con la prioridad para su atención, la correspondencia podrá clasificarse en:

- a. **Urgente:** Aquella que, por disposición legal, administrativa o por la naturaleza del asunto, requiere atención inmediata o dentro de un plazo determinado.
- b. **Ordinaria:** Aquella cuya atención se realizará conforme a los procedimientos y plazos establecidos por la normativa institucional.

ARTÍCULO 14. CORRESPONDENCIA EXTERNA

- I. La correspondencia externa comprende toda comunicación oficial emitida o recibida por el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto hacia o desde personas naturales o jurídicas, entidades públicas o privadas, organismos nacionales o internacionales y demás instituciones externas.
- II. La correspondencia externa deberá ser registrada, gestionada y controlada a través del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), garantizando su identificación, trazabilidad y seguimiento durante todo el proceso de atención.
- III. La emisión de correspondencia externa deberá realizarse mediante los tipos documentales habilitados por el SIGEM y ser suscrita por la autoridad o servidor público competente, de acuerdo con las atribuciones conferidas por la normativa vigente y la estructura organizacional del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.
- IV. Toda correspondencia externa deberá contener la información necesaria que permita identificar su origen, destinatario, asunto, fecha de emisión y demás elementos requeridos para su adecuada gestión administrativa.

ARTÍCULO 15. CORRESPONDENCIA INTERNA

- I. La correspondencia interna comprende toda comunicación oficial generada entre las dependencias, áreas y unidades organizacionales del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto para el desarrollo de las actividades administrativas y el cumplimiento de las funciones institucionales.
- II. Toda correspondencia interna deberá ser generada, registrada y tramitada mediante el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), utilizando la Hoja de Ruta correspondiente para garantizar su control, seguimiento y trazabilidad.
- III. El SIGEM permitirá la emisión y gestión de los diferentes tipos documentales institucionales, entre ellos informes, notas internas, memorándums, circulares, instructivos y otros que sean habilitados por la Unidad de Administración de Sistemas de Información conforme a las necesidades institucionales.





- IV. La emisión, derivación y atención de la correspondencia interna será responsabilidad de los servidores públicos y usuarios autorizados, de acuerdo con las funciones y competencias asignadas por la normativa institucional vigente.

ARTÍCULO 16. GENERACIÓN DE CORRESPONDENCIA

- I. Toda la correspondencia institucional generada en el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto deberá ser elaborada y registrada obligatoriamente a través del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), utilizando las plantillas y funcionalidades habilitadas para tal efecto.
- II. Los documentos emitidos mediante el SIGEM deberán cumplir con los formatos, estructura, imagen institucional y demás lineamientos establecidos por la normativa interna y los instrumentos técnicos aprobados por el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.
- III. La Unidad de Administración de Sistemas de Información, en coordinación con las instancias competentes, será responsable de la administración y actualización de las plantillas institucionales implementadas en el SIGEM, garantizando su uniformidad y adecuado funcionamiento.
- IV. Los usuarios deberán verificar la información registrada antes de la emisión o impresión de los documentos, siendo responsables por la veracidad, integridad y exactitud de su contenido.

ARTÍCULO 17. DERIVACIÓN

- I. La derivación de la correspondencia deberá realizarse exclusivamente a través del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), hacia la autoridad, unidad organizacional o servidor público competente, de acuerdo con sus funciones y atribuciones.
- II. Toda derivación deberá registrarse en el sistema, permitiendo su trazabilidad y control durante el proceso de tramitación.
- III. El usuario que efectúe la derivación será responsable de dirigir el documento a la instancia competente.
- IV. Los proveídos registrados en el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) deberán guardar plena concordancia con los consignados en el documento físico, cuando corresponda, debiendo reflejar el mismo contenido, instrucciones y disposiciones, a fin de garantizar la autenticidad, integridad y uniformidad de la tramitación administrativa.

ARTÍCULO 18. SEGUIMIENTO

- I. El Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) permitirá realizar el seguimiento permanente del estado y recorrido de la correspondencia institucional durante todo su proceso de tramitación, mediante el número único de hoja de ruta asignado





- II. Los usuarios deberán realizar el seguimiento de la correspondencia bajo su responsabilidad y atender las actuaciones que les correspondan dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.
- III. El seguimiento efectuado mediante el SIGEM constituirá un mecanismo de control y trazabilidad de la gestión documental institucional.

ARTÍCULO 19. ARCHIVO

- I. Una vez concluida la atención del trámite, el usuario responsable procederá al archivo correspondiente en el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), conforme a los procedimientos institucionales establecidos.
- II. El archivo de un trámite implicará la conclusión de su gestión administrativa dentro del sistema, sin perjuicio de su conservación, consulta o reapertura cuando exista disposición de la autoridad competente o se presenten nuevos antecedentes que así lo justifiquen.
- III. La información archivada deberá conservarse conforme a las políticas institucionales de gestión documental, seguridad y conservación de la información.

ARTÍCULO 20. PLAZOS DE ATENCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

- I. Toda correspondencia registrada y gestionada mediante el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) deberá ser atendida dentro de los plazos establecidos por la normativa legal vigente o, en su caso, dentro de los plazos fijados por la autoridad competente.
- II. La documentación que, por disposición legal, administrativa o por la naturaleza del asunto, sea calificada como urgente o cuente con un plazo perentorio, deberá ser derivada y atendida de manera inmediata, otorgándose prioridad en su tramitación.
- III. Los requerimientos emitidos por autoridades judiciales, fiscales, administrativas, de control gubernamental, órganos legislativos, órganos constitucionales y demás entidades competentes deberán ser atendidos dentro de los plazos previstos en la normativa específica que los regula.
- IV. La correspondencia de carácter ordinario deberá ser recepcionada, registrada, derivada y atendida oportunamente por los usuarios responsables, conforme a los procedimientos establecidos en el presente Reglamento, así como en los manuales, instructivos, guías, circulares u otros documentos normativos internos que regulen la gestión documental institucional.
- V. Los usuarios del SIGEM serán responsables de realizar el registro de recepción, derivación y conclusión de los trámites dentro de los plazos establecidos, garantizando la trazabilidad y el seguimiento de la documentación.
- VI. Cuando por causas debidamente justificadas no sea posible cumplir un plazo establecido, el servidor público responsable deberá informar oportunamente a su inmediato superior y adoptar las acciones necesarias para gestionar la ampliación o reprogramación del plazo, cuando la normativa aplicable lo permita.





CAPÍTULO IV

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 21. CONFIDENCIALIDAD

- I. Los usuarios del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) deberán preservar la confidencialidad de la información a la que tengan acceso en el ejercicio de sus funciones, evitando su divulgación, reproducción, modificación o utilización no autorizada.
- II. El acceso a la información contenida en el SIGEM estará restringido de acuerdo con los perfiles y permisos asignados a cada usuario.
- III. La información institucional contenida en el SIGEM solo podrá ser utilizada para el cumplimiento de funciones oficiales, conforme a la normativa vigente y a las disposiciones del presente Reglamento.

ARTÍCULO 22. INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

- I. La información registrada en el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) deberá ser veraz, íntegra, completa y mantenerse libre de modificaciones no autorizadas.
- II. Los usuarios serán responsables de la veracidad y exactitud de la información que registren o modifiquen en el sistema, de acuerdo con las funciones inherentes a su cargo.
- III. La Unidad Administración de Sistemas de Información, implementará los mecanismos técnicos necesarios para preservar la integridad de la información y prevenir modificaciones, eliminaciones o accesos no autorizados.

ARTÍCULO 23. BITÁCORAS DEL SISTEMA

- I. El Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) deberá mantener una bitácora electrónica que registre automáticamente las operaciones relevantes realizadas por los usuarios y administradores del sistema.
- II. La bitácora deberá permitir identificar, como mínimo, el usuario, la fecha y hora de la operación, la acción realizada y, cuando corresponda, el documento o trámite afectado.
- III. La información contenida en las bitácoras será administrada por la Unidad de Administración de Sistemas de Información y tendrá carácter confidencial, pudiendo ser utilizada únicamente para fines de control, auditoría, investigación de incidentes y determinación de responsabilidades, conforme a la normativa vigente.

ARTÍCULO 24. AUDITORÍA

- I. La Unidad de Administración de Sistemas de Información, en coordinación con las instancias competentes, podrá realizar revisiones técnicas y auditorías sobre la administración y utilización del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), con el objeto de verificar el cumplimiento del presente Reglamento, fortalecer la seguridad de la información y mejorar el funcionamiento del sistema.
- II. Los usuarios deberán colaborar con los procesos de auditoría, proporcionando la información que les sea requerida dentro del ámbito de sus competencias.
- III. Las auditorías podrán comprender la revisión de registros, bitácoras, perfiles de usuario, accesos, configuraciones y demás elementos necesarios para verificar el uso adecuado





del SIGEM, conforme a la normativa vigente y respetando los principios de legalidad, confidencialidad y protección de la información institucional.

CAPÍTULO V

ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS Y PERMISOS

ARTÍCULO 25. CREACIÓN DE USUARIOS

- I. La creación de cuentas de usuario para el acceso al Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) será realizada por la Unidad de Administración de Sistemas de Información o por los administradores del sistema autorizados, previa solicitud de la autoridad competente de la dependencia correspondiente.
- II. La asignación de usuarios y perfiles deberá responder a las funciones y responsabilidades inherentes al cargo del servidor público o usuario autorizado.
- III. Cada usuario contará con una cuenta única e individual, quedando prohibida la creación de cuentas compartidas o genéricas, salvo aquellas expresamente autorizadas por la Unidad de Administración de Sistemas de Información por razones operativas debidamente justificadas.

ARTÍCULO 26. MODIFICACIÓN DE PERFILES Y PERMISOS

- I. La modificación de perfiles o permisos de acceso será realizada únicamente por la Unidad de Administración de Sistemas de Información o por los administradores del sistema autorizados, previa solicitud de la autoridad competente.
- II. Los perfiles de acceso deberán adecuarse a las funciones desempeñadas por el usuario, aplicando el principio de mínimo privilegio, otorgando únicamente los permisos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- III. Toda modificación de perfiles o permisos deberá quedar registrada en el sistema para fines de control y auditoría.

ARTÍCULO 27. SUSPENSIÓN DE USUARIOS

- I. La Unidad de Administración de Sistemas de Información podrá suspender temporalmente una cuenta de usuario cuando:
 - a. Exista solicitud de la autoridad competente.
 - b. Se detecte un uso indebido del sistema.
 - c. Existan riesgos para la seguridad de la información.
 - d. El usuario se encuentre con licencia, comisión, suspensión, vacaciones prolongadas u otra ausencia que impida el ejercicio de sus funciones.
- II. La suspensión impedirá el acceso al SIGEM hasta que la causa que la originó sea subsanada o se disponga su rehabilitación.





ARTÍCULO 28. BAJA DE USUARIOS

- I. La cuenta de usuario será deshabilitada de forma definitiva cuando:
 - a. El servidor público o usuario autorizado deje de prestar servicios en la institución.
 - b. Se produzca el cambio definitivo de funciones que implique la pérdida de acceso al SIGEM.
 - c. Exista disposición expresa de la autoridad competente.
- II. La Unidad de Administración de Sistemas de Información deberá conservar los registros históricos asociados a la cuenta, conforme a las políticas institucionales de seguridad y conservación de la información.

ARTÍCULO 29. GESTIÓN DE CONTRASEÑAS

- I. Las contraseñas constituyen un mecanismo de autenticación personal e intransferible para el acceso al Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM).
- II. Los usuarios serán responsables de mantener la confidencialidad de sus contraseñas y de adoptar las medidas necesarias para evitar su divulgación o uso por terceros.
- III. Está prohibido compartir, divulgar o almacenar las contraseñas en medios que comprometan la seguridad del sistema.
- IV. La Unidad de Administración de Sistemas de Información podrá establecer políticas de complejidad, vigencia, renovación y recuperación de contraseñas, con el propósito de fortalecer la seguridad del SIGEM.

CAPÍTULO VI

RESPALDO Y CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 30. RESPALDOS DE LA INFORMACIÓN

- I. La Unidad de Administración de Sistemas de Información implementará mecanismos de respaldo periódico de la información contenida en el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), con el fin de garantizar su disponibilidad, integridad y recuperación ante incidentes que puedan afectar la continuidad del servicio.
- II. Los respaldos deberán realizarse conforme a las políticas y procedimientos establecidos por la Unidad de Administración de Sistemas de Información, considerando la criticidad de la información institucional.

Los medios de almacenamiento utilizados para los respaldos deberán contar con las medidas de seguridad necesarias para proteger la información contra pérdida, alteración, acceso no autorizado o destrucción.

ARTÍCULO 31. RECUPERACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- I. La Unidad de Administración de Sistemas de Información establecerá procedimientos para la recuperación de la información respaldada cuando se produzcan fallas técnicas,





pérdida de datos, incidentes de seguridad, desastres o cualquier otro evento que comprometa la disponibilidad del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM).

- II. La recuperación de la información se realizará procurando preservar su integridad, autenticidad y consistencia, garantizando la continuidad de las operaciones institucionales.

Los procedimientos de recuperación deberán ser evaluados y actualizados periódicamente para verificar su eficacia.

ARTÍCULO 32. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

- I. La información y documentación registrada en el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) deberá conservarse de acuerdo con la normativa vigente, las políticas institucionales de gestión documental y los plazos de conservación establecidos por el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.
- II. La eliminación, depuración o disposición final de la información únicamente podrá efectuarse conforme a la normativa aplicable y previa autorización de la autoridad competente, cuando corresponda.
- III. La Unidad de Administración de Sistemas de Información implementará las medidas técnicas necesarias para preservar la disponibilidad, integridad y consulta de la información durante el período de conservación establecido.

ARTÍCULO 33. CONTINUIDAD DEL SERVICIO

- I. La Unidad de Administración de Sistemas de Información adoptará las medidas técnicas y administrativas necesarias para garantizar la continuidad del funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), reduciendo al mínimo las interrupciones que puedan afectar la prestación del servicio.
- II. En caso de incidentes, fallas tecnológicas, mantenimiento no programado, eventos de fuerza mayor o desastres que afecten la operación del sistema, la Unidad de Administración de Sistemas de Información ejecutará las acciones necesarias para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.
- III. La Unidad de Administración de Sistemas de Información podrá establecer e implementar planes de contingencia y recuperación ante desastres que permitan asegurar la continuidad operativa del SIGEM y la protección de la información institucional.

CAPÍTULO VII

INCUMPLIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES

ARTÍCULO 34. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- I. Los usuarios del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) son responsables del uso adecuado del sistema, así como de las acciones realizadas mediante sus credenciales de acceso.





- II. Todo usuario deberá utilizar el SIGEM conforme a las disposiciones establecidas en el presente Reglamento, la normativa institucional vigente y las funciones inherentes a su cargo.
- III. Los usuarios deberán mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso, realizar el cambio de contraseña cuando corresponda conforme a las medidas de seguridad establecidas por la Unidad de Administración de Sistemas de Información y evitar compartir sus datos de acceso con terceros.
- IV. Los usuarios deberán informar oportunamente a la Unidad de Administración de Sistemas de Información cualquier incidente relacionado con el uso indebido de sus credenciales, accesos no autorizados o problemas de seguridad identificados en el sistema.

ARTÍCULO 35. PROHIBICIONES

Queda prohibido a los usuarios del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM):

- a) Compartir o facilitar sus credenciales de acceso a terceros.
- b) Acceder o intentar acceder a información, módulos o funcionalidades para los cuales no cuenten con autorización.
- c) Alterar, modificar, eliminar o manipular información sin la debida autorización.
- d) Registrar información falsa, incompleta o que no corresponda a la realidad.
- e) Utilizar el sistema para fines particulares o distintos a las funciones institucionales.
- f) Instalar, ejecutar o utilizar aplicaciones, programas o mecanismos que comprometan la seguridad, disponibilidad o funcionamiento del SIGEM.
- g) Manipular, alterar o eliminar los registros de auditoría o bitácoras del sistema.
- h) Realizar cualquier acción que afecte la integridad, confidencialidad o disponibilidad de la información institucional.
- i) Incumplir las disposiciones establecidas en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 36. INCUMPLIMIENTOS

- I. El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento generará las responsabilidades administrativas y, cuando corresponda, civiles, de conformidad con la Constitución Política del Estado, la Ley N.º 1178 de Administración y Control Gubernamentales, el Decreto Supremo N.º 23318-A, modificado en el Decreto Supremo N.º 26237, el Reglamento Interno de Personal del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto y demás normativa aplicable.
- II. La determinación de responsabilidades y la aplicación de las medidas correspondientes se sujetarán a los procedimientos establecidos en la normativa vigente y en la reglamentación interna del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.





- III. La aplicación de responsabilidades por el incumplimiento del presente Reglamento no exime al infractor de la obligación de reparar los daños o perjuicios ocasionados a la institución, cuando corresponda conforme a la normativa vigente.

ARTÍCULO 37. SANCIONES

- I. El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Reglamento dará lugar a la determinación de las responsabilidades y a la aplicación de las medidas disciplinarias o sanciones que correspondan, de conformidad con la Constitución Política del Estado, la Ley N.º 1178 de Administración y Control Gubernamentales, el Decreto Supremo N.º 23318-A, , modificado en el Decreto Supremo N.º 26237 y el Reglamento Interno de Personal del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto y demás normativa vigente aplicable.
- II. La determinación y aplicación de las sanciones será competencia de la autoridad correspondiente, conforme a los procedimientos establecidos en la normativa vigente y en el Reglamento Interno de Personal del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, según corresponda.

CAPÍTULO VIII DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 38. DIFUSIÓN

- I. La difusión del presente Reglamento estará a cargo de la instancia institucional competente y de la Dirección de Talento Humano o comunicación interna, en coordinación con la Unidad de Administración de Sistemas de Información, durante los procesos de inducción, capacitación y socialización dirigidos al personal de planta, personal eventual, consultores individuales de línea y demás usuarios autorizados del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM).
- II. Asimismo, deberá garantizar que el presente Reglamento se encuentre disponible para su consulta en formato físico o digital, a fin de asegurar su conocimiento y cumplimiento por parte de los usuarios comprendidos en su ámbito de aplicación.

ARTÍCULO 39. INTERPRETACIÓN

La interpretación y aplicación de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento corresponderá a la Dirección Administrativa, a través de la Unidad de Administración de Sistemas de Información, en coordinación con la Dirección General de Asesoría Legal cuando corresponda, en el marco de la normativa vigente.

ARTÍCULO 40. CASOS NO PREVISTOS

Los aspectos no previstos en el presente Reglamento, así como las dudas o controversias que pudieran surgir en su interpretación o aplicación, serán resueltos por la autoridad competente, conforme a la normativa vigente y a las disposiciones legales de jerarquía superior aplicables.





ARTÍCULO 41. MODIFICACIONES

El presente Reglamento podrá ser modificado, actualizado o complementado cuando las necesidades institucionales, los avances tecnológicos, la normativa vigente o las mejoras implementadas en el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) así lo requieran. Toda modificación deberá ser aprobada mediante el instrumento administrativo correspondiente.

ARTÍCULO 42. ABROGACIONES Y DEROGACIONES

Quedan abrogadas y derogadas todas las disposiciones de igual o menor jerarquía que sean contrarias al presente Reglamento.

ARTÍCULO 43. VIGENCIA

El presente Reglamento Interno entrará en vigencia a partir de su aprobación mediante Resolución Municipal emitida por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto, siendo de cumplimiento obligatorio para todos los usuarios comprendidos en su ámbito de aplicación.

ARTÍCULO 44. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

- I. Durante el proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), las dependencias del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto podrán aplicar procedimientos complementarios que permitan garantizar la continuidad de la gestión documental, conforme a las disposiciones e instrucciones emitidas por la instancia competente.
- II. Los trámites y documentos registrados en el sistema anterior a la entrada en vigencia del SIGEM continuarán su gestión hasta su conclusión, conforme a los procedimientos establecidos, garantizando su seguimiento, atención, conservación y cierre correspondiente.
- III. La entrada en vigencia del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) establecerá una fecha de corte administrativo para el inicio de la gestión documental mediante el nuevo sistema. A partir de dicha fecha, toda nueva correspondencia y documentación institucional deberá ser registrada y gestionada a través del SIGEM, iniciándose una nueva numeración de hojas de ruta, sin continuidad con los registros generados en los sistemas anteriores.
- IV. La documentación y registros generados en el sistema anterior deberá mantenerse disponibles para fines de consulta, seguimiento y verificación, conforme a las disposiciones institucionales aplicables.





Gobierno Autónomo Municipal de El Alto

MANUAL DE USUARIO

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
MUNICIPAL

SIGEM

VERSION 1.0.0



Gestión 2026
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Propósitos del Sistema	1
1.2. Alcance del Manual	1
2. REQUISITOS DEL SISTEMA	2
2.1. Requisitos de Hardware	2
2.2. Requisitos de Software	2
2.3. Requisitos de Conexión a Internet	2
3. ACCESO AL SISTEMA	3
3.1. Página de Consulta Pública	3
3.2. Inicio de sesión	3
4. PANTALLA DE INICIO (DASHBOARD) Y MENÚ PRINCIPAL	4
4.1. Dashboard	4
4.2. Menú Principal	5
4.3. Opciones de usuario	6
5. MÓDULO DE BANDEJAS	6
5.1. Bandeja de Entrada	6
5.1.1. Notificación de ausencia del documento físico	8
5.2. Bandeja de Pendientes	10
5.2.1. Agrupar	12
5.2.2. Archivar	13
5.3. Bandeja de Derivados	14
5.3.1. Cancelar derivación	14
5.3.2. Imprimir derivaciones	15
5.4. Archivados	15
5.4.1. Desarchivar un documento	16
6. DOCUMENTOS	16



6.1.	Mis Documentos	16
6.1.1.	Generar documento	17
7.	HOJAS DE RUTA	21
8.	BÚSQUEDA	21
9.	PERSONAL	23



1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Uso del Sistema Integral de Gestión Municipal (SIGEM) proporciona a los usuarios una guía detallada sobre el manejo y funcionamiento de este sistema al interior del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto. El objetivo principal de este manual es brindar apoyo a los Servidores Públicos, permitiendo una administración eficiente y registro de correspondencia, brindando una adecuada información.

El SIGEM es una herramienta tecnológica online diseñada para optimizar los procesos de control y gestión de la Correspondencia del G.A.M.E.A. A través de este manual, los usuarios podrán aprender a utilizar las funcionalidades del sistema.

1.1. Propósitos del Sistema

Su implementación tiene como finalidad optimizar el flujo de la documentación interna y externa, reducir los tiempos de atención de los trámites, mejorar la eficiencia administrativa y garantizar la integridad, disponibilidad, confidencialidad y trazabilidad de la información institucional a través de herramientas tecnológicas.

Asimismo, el SIGEM permite administrar electrónicamente las Hojas de Ruta, facilitando el seguimiento en tiempo real del estado de cada trámite, identificando la unidad organizacional y el servidor público responsable de su atención, fortaleciendo la transparencia, el control interno y la toma de decisiones dentro del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.

1.2. Alcance del Manual

El presente Manual de Usuario constituye la guía oficial para la utilización del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM). Su contenido comprende los requisitos técnicos mínimos para el acceso al sistema, la descripción de sus funcionalidades, así como los procedimientos para la utilización de sus diferentes módulos, incluyendo la gestión de bandejas, recepción y registro de correspondencia, generación y administración de Hojas de Ruta, gestión documental y emisión de reportes.

Las disposiciones contenidas en el presente Manual son de aplicación para todos los servidores públicos, personal de planta, personal eventual, consultores individuales de línea y demás usuarios autorizados que, en el ejercicio de sus funciones, utilicen el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) en cualquier dependencia del Gobierno Autónomo Municipal de El Alto.



2. REQUISITOS DEL SISTEMA

Para el correcto funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), los equipos de los usuarios deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos de hardware, software y conectividad:

2.1. Requisitos de Hardware

Los equipos de escritorio o computadoras portátiles deberán contar con acceso a la red institucional (Intranet) o, cuando corresponda, a Internet, y reunir como mínimo las siguientes características:

- ✓ **Procesador:** Intel Core i3, AMD Ryzen 3 o equivalente de 64 bits.
- ✓ **Memoria RAM:** 4 GB como mínimo (se recomienda 8 GB para un mejor rendimiento).
- ✓ **Espacio disponible en disco:** Al menos 500 MB para la descarga temporal de documentos y reportes.
- ✓ **Resolución de pantalla:** Mínima de 1366 × 768 píxeles (se recomienda 1920 × 1080 píxeles para una mejor visualización del sistema).
- ✓ **Impresora:** Impresora de inyección de tinta o láser, conectada localmente o a través de la red institucional, para la impresión de la documentación generada por el Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), cuando corresponda.

2.2. Requisitos de Software

Para acceder al SIGEM se deberá utilizar un navegador web actualizado y compatible con los estándares modernos de seguridad, tales como:

- ✓ Google Chrome.
- ✓ Mozilla Firefox (recomendado).
- ✓ Microsoft Edge.
- ✓ Brave.

Asimismo, el equipo deberá contar con alguno de los siguientes sistemas operativos:

- ✓ Microsoft Windows 10 o superior.
- ✓ Distribuciones Linux compatibles con los navegadores señalados.

2.3. Requisitos de Conexión a Internet

Para garantizar el correcto funcionamiento del sistema, se recomienda disponer de:

- Conexión estable a la red institucional (Intranet) o a Internet, según corresponda.



- Velocidad mínima de conexión de **5 Mbps** por estación de trabajo para la carga de documentos y archivos adjuntos.

El acceso al Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) se realizará mediante la dirección web oficial habilitada por el Gobierno Autónomo Municipal de El Alto: <https://sigem.gamea.gob.bo>

3. ACCESO AL SISTEMA

3.1. Página de Consulta Pública

Al acceder a la dirección web del Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) a través del link <https://sigem.gamea.gob.bo>, se presenta la interfaz de consulta pública, la cual permite a la ciudadanía y a los usuarios externos realizar el seguimiento del estado de sus trámites.

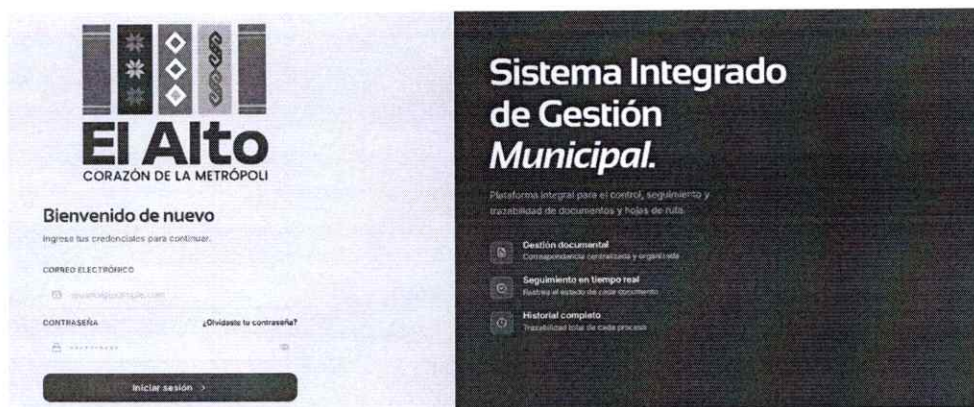
Para efectuar la consulta, el usuario deberá ingresar el **Número de Hoja de Ruta** y el **Código de Verificación** proporcionados al momento del registro del trámite. Una vez ingresados estos datos, el sistema mostrará el estado actual del trámite, identificando al servidor público responsable de su atención, la unidad organizacional a la que pertenece y su correo electrónico institucional, a fin de facilitar la comunicación y el seguimiento correspondiente.

3.2. Inicio de sesión

Para acceder al Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM), el usuario deberá ingresar a la página principal y seleccionar la opción "**Ir al Sistema**". A continuación, se desplegará la pantalla de autenticación, donde deberá introducir las credenciales de acceso correspondientes:

- ✓ **Correo electrónico institucional.**
- ✓ **Contraseña.**

Las credenciales de acceso serán proporcionadas por la **Unidad de Administración de Sistemas de Información**, de acuerdo con el perfil y los permisos asignados a cada usuario. Una vez ingresadas las credenciales, el usuario deberá seleccionar el botón "**Iniciar Sesión**" para acceder al sistema.

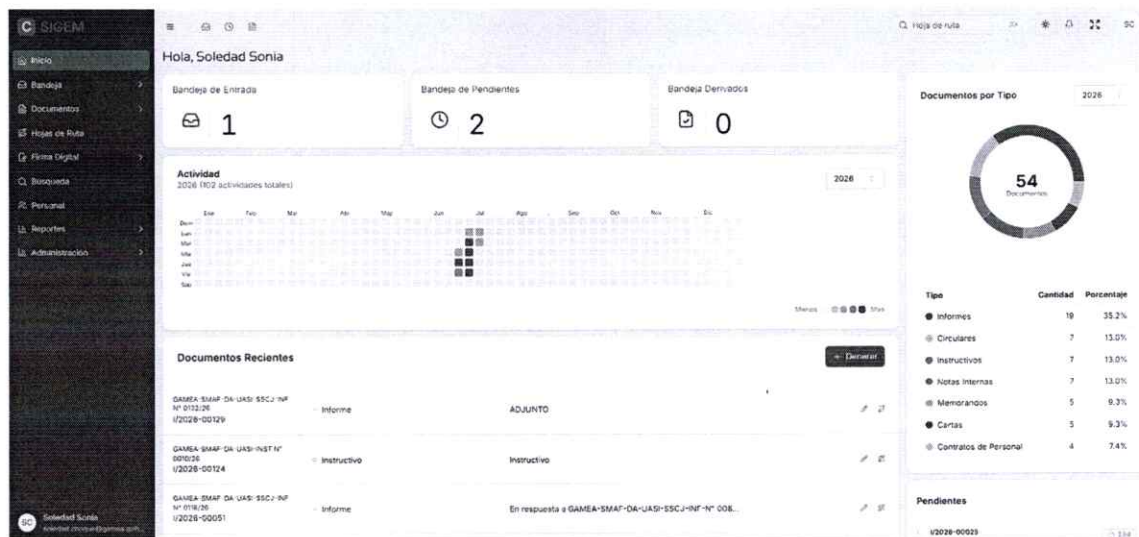


4. PANTALLA DE INICIO (DASHBOARD) Y MENÚ PRINCIPAL

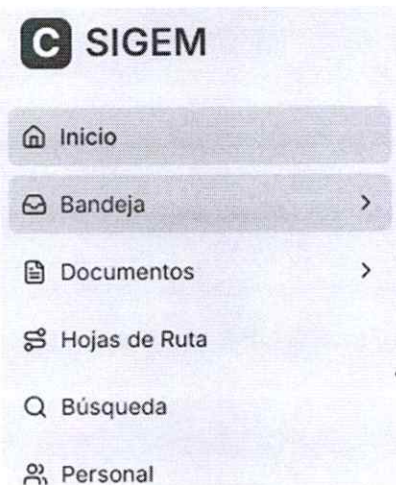
4.1. Dashboard

Al iniciar sesión, los usuarios son dirigidos al menú principal del Sistema Integrado de Gestión Municipal (**SIGEM**), donde podrán acceder a diferentes módulos y funciones según su rol y permisos dentro del sistema. La pantalla de inicio (Dashboard) centraliza la información en tiempo real para agilizar la toma de decisiones y el control del flujo documental diario.

En esta pantalla se presentan los indicadores de la **Bandeja de Entrada**, **Bandeja de Pendientes** y **Bandeja de Derivados**, un gráfico de **Documentos por Tipo**, el **Mapa de Actividad**, el listado de **Documentos Recientes**, los **Trámites Pendientes**, así como el acceso al botón "**Generar**" para la creación de nuevos documentos.



4.2. Menú Principal



El menú principal está conformado por los siguientes módulos:

a) Bandeja

Permite gestionar la correspondencia asignada al usuario. En este módulo se encuentran las diferentes bandejas de trabajo, entre ellas:

- ✓ Entrada.
- ✓ Pendientes.
- ✓ Derivados.
- ✓ Archivados

Cada bandeja organiza la documentación según su estado de tramitación, facilitando su administración y seguimiento.

b) Documentos

Este módulo permite administrar la documentación generada por el usuario. Está conformado por las siguientes opciones:

- ✓ **Mis Documentos:** Permite visualizar, consultar y gestionar los documentos generados por el usuario.
- ✓ **Archivos Digitales:** Permite visualizar y administrar los documentos digitales adjuntos a los trámites registrados en el sistema.
- ✓ **Compartidos conmigo:** Permite visualizar los archivos digitales compartidos con otros usuarios.

c) Hojas de Ruta

Este módulo permite buscar las Hojas de Ruta registradas en el sistema y generar su impresión cuando sea necesario.

d) Búsqueda

Permite realizar consultas sobre la correspondencia registrada en el sistema mediante diferentes criterios de búsqueda, facilitando el seguimiento y recuperación de la información.

e) Personal

Este módulo permite registrar y administrar los destinatarios utilizados para la derivación de Hojas de Ruta y para la elaboración de documentos, como notas, informes y otros documentos institucionales. Asimismo, permite registrar las vías de comunicación cuando corresponda.

4.3. Opciones de usuario

En la parte superior derecha de la pantalla se encuentra el menú de usuario, desde el cual es posible acceder a las siguientes opciones:

- **Perfil:** Permite consultar la información del usuario autenticado. Así también se podrá realizar el cambio de contraseña.
- **Destinatarios:** Permite visualizar a los destinatarios que se tienen agregados.
- **Cerrar Sesión:** Permite finalizar de forma segura la sesión del usuario.



5. MÓDULO DE BANDEJAS

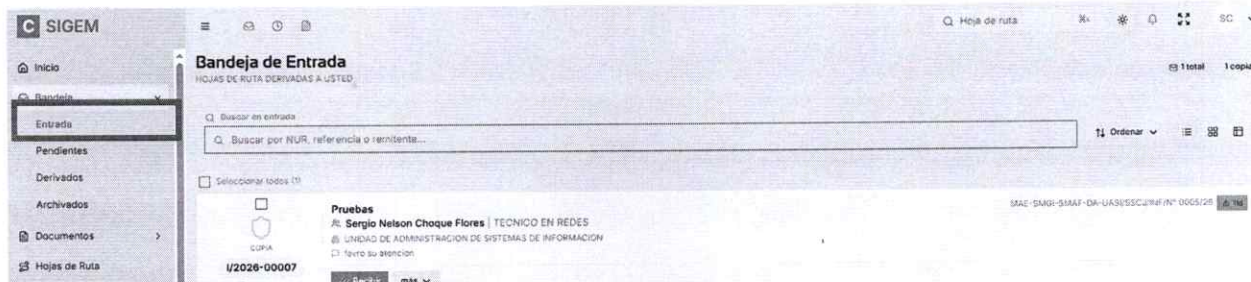
El Sistema Integrado de Gestión Municipal (SIGEM) organiza la correspondencia mediante un esquema de bandejas, similar al funcionamiento de un correo electrónico. Esta estructura permite administrar y visualizar de forma ordenada las Hojas de Ruta y documentos según su estado, como Entrada, Pendientes, Derivados y Archivados, facilitando su gestión y seguimiento.

5.1. Bandeja de Entrada

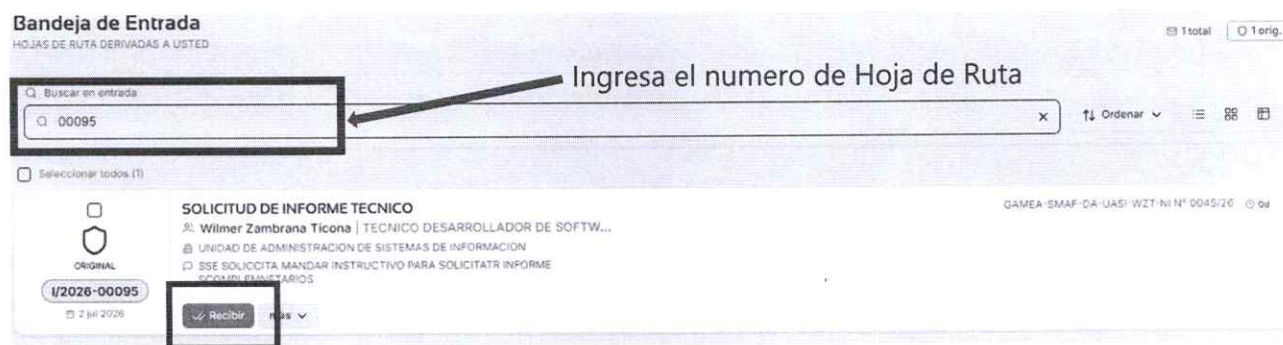
La **Bandeja de Entrada** muestra las Hojas de Ruta y documentos derivados al usuario que aún no han sido recepcionados en el sistema. Cada registro muestra el tiempo transcurrido desde su derivación mediante un indicador de color, el cual facilita identificar la prioridad de atención: verde para documentos recientes, amarillo para aquellos con mayor tiempo de espera y rojo para los que requieren atención inmediata.



Para acceder a esta opción, seleccione en el menú **"Bandeja"** ubicado en el panel lateral izquierdo y, posteriormente, haga clic en **"Entrada"**.



Al ingresar a la Bandeja de Entrada, el sistema mostrará todas las Hojas de Ruta pendientes de recepción. Para facilitar su localización, ingrese el número de la Hoja de Ruta en el campo **"Buscar en entrada"**. Una vez identificada, haga clic en el botón **"Recibir"** para registrar su recepción en el sistema y continuar con su atención.



Al seleccionar la Hoja de Ruta, el sistema mostrará una ventana de confirmación con un resumen del documento, incluyendo el remitente, la unidad organizacional de origen y el asunto. Verifique que la información coincida con la documentación física recibida y, si es correcta, haga clic en el botón **"Confirmar"**. Una vez confirmada la recepción, la Hoja de Ruta será trasladada automáticamente a la Bandeja de Pendientes, desde donde podrá continuar con su atención.



El sistema SIGEM permite recepcionar varias Hojas de Ruta de forma simultánea. Para ello, seleccione las Hojas de Ruta que desea recibir y haga clic en el botón **"Recibir todos"**, ubicado en la parte inferior de la pantalla.



Bandeja de Entrada
HOJAS DE RUTA DERIVADAS A USTED

3 total 2 orig: 1 copia

Q Buscar en entrada
Q Buscar por NÚM, referencia o remitente...

11 Ordenar

☒ Seleccionar todos (3)

 ORIGINAL I/2026-00112 19 jul 2026	Solicitud de información complementaria R: Gabriela Mirela Rojas Campero TECNICO EN SOPORTE Y MANTENIMI... UNIDAD DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE INFORMACION ☐ para su conocimiento	GAMEA-SMAF-DA-UASI-WZT-INF N° 0125/26
 ORIGINAL I/2026-00104 19 jul 2026	SOLICITUD DE INFORMACION R: Gabriela Mirela Rojas Campero TECNICO EN SOPORTE Y MANTENIMI... UNIDAD DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE INFORMACION ☐ para su conocimiento	GAMEA-SMAF-DA-UASI-WZT-INF N° 0052/26
 COPIA I/2026-00007 2 jul 2026	Pruebas R: Sergio Nelson Choque Flores TECNICO EN REDES UNIDAD DE ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE INFORMACION ☐ favor su atención	MAE-SMAG-SMAF-DA-UASI/SSC-INF/N° 0005/26

3 seleccionados ☒ Recibir todos

5.1.1. Notificación de ausencia del documento físico

Dentro de la Bandeja de Entrada existe una herramienta que permite notificar que una Hoja de Ruta no ha sido remitida físicamente, cuando el documento ha sido derivado en el sistema. Esta opción evita la recepción de documentación incompleta y permite que el remitente regularice la entrega de los documentos correspondientes.

Paso 1: Notificar la ausencia del documento físico

Si una Hoja de Ruta fue derivada a través del sistema, pero la documentación física no fue entregada, el usuario podrá notificar esta situación al remitente mediante el sistema SIGEM. Para ello, realice los siguientes pasos:

1. Localice la Hoja de Ruta en la **Bandeja de Entrada**.
2. Haga clic en el botón de opciones **más**.
3. Seleccione la opción **"Notificar al remitente"**.
4. El sistema mostrará una ventana de confirmación, mediante la cual se notificará al remitente que la Hoja de Ruta fue derivada en el sistema, pero la documentación física aún no ha sido entregada.

Notificar al Remitente

Se enviará una notificación interna al remitente de I/2026-00007 indicando que el físico no fue recibido.

Luego de notificar, si en **2 días** no se regulariza, podrá cancelar la derivación y devolver la hoja de ruta al remitente.

Cancelar



Al confirmar la notificación, el sistema enviará un aviso interno al remitente informando que la Hoja de Ruta fue derivada mediante el sistema, pero que la documentación física aún no ha sido recibida. Si transcurridos dos (2) días calendario desde la notificación no se regulariza la entrega de la documentación, el destinatario podrá cancelar la derivación y devolver la Hoja de Ruta al remitente.

Paso 2: Estado de Espera Institucional ("Notificado")

Una vez enviada la notificación, el sistema identificará la Hoja de Ruta con un indicador visual que evidenciará que la documentación física aún no ha sido recibida. Asimismo, el remitente recibirá una notificación interna para que regularice la entrega de la documentación correspondiente.

- La Hoja de Ruta mostrará un indicador con el estado **"Notificado"**, dejando constancia de que el destinatario informó la falta de entrega de la documentación física.
- El remitente visualizará una notificación en el sistema, mediante la cual se le solicitará realizar la entrega física de la documentación a la brevedad posible.



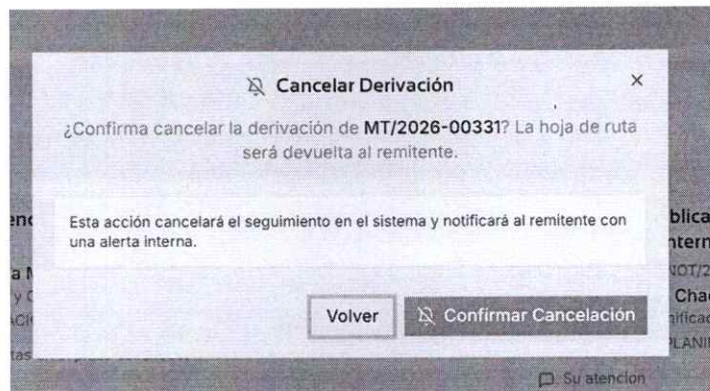
Paso 3: Cancelación y Devolución por Incumplimiento

Una vez notificado si no regulariza la entrega de la documentación física, el destinatario podrá cancelar la derivación y devolver la Hoja de Ruta al remitente. Para ello, realice los siguientes pasos:

1. Ubique la Hoja de Ruta que se encuentra con el estado **"Notificado"**.
2. Haga clic en el botón de opciones **más**.
3. Seleccione la opción **"Cancelar derivación"**.
4. El sistema mostrará una ventana de confirmación indicando que la Hoja de Ruta será devuelta al remitente y que se cancelará la derivación registrada.
5. Haga clic en **"Confirmar"** para finalizar el proceso.



Una vez confirmada la cancelación, la Hoja de Ruta será devuelta al remitente, dejará de visualizarse en la Bandeja de Entrada del destinatario y el sistema devolverá al remitente la hoja de ruta a su carpeta de pendientes.



5.2. Bandeja de Pendientes

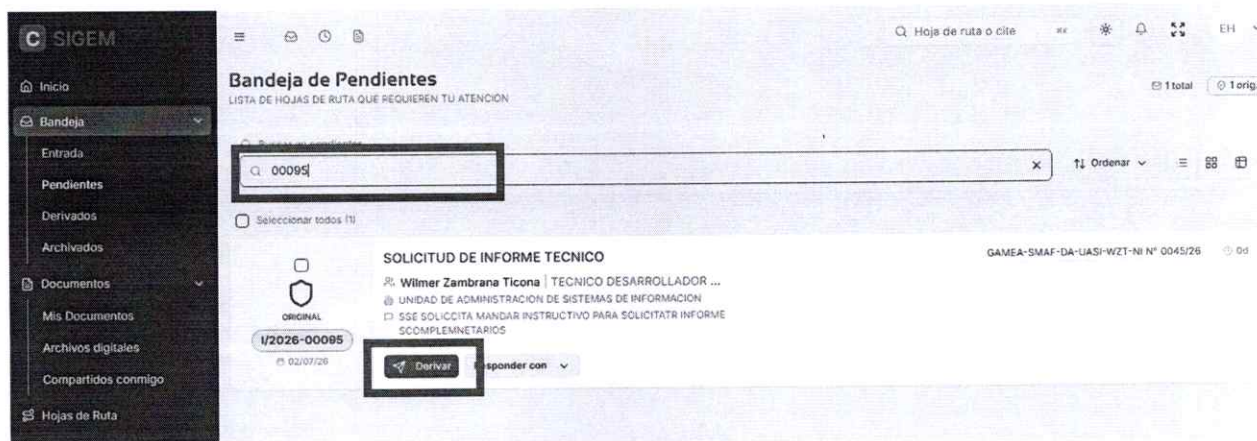
La Bandeja de Pendientes muestra las Hojas de Ruta que fueron recepcionadas por el usuario y que aún se encuentran en proceso de atención. Cada registro presenta un indicador del tiempo de permanencia en la bandeja, identificado mediante los colores verde, amarillo y rojo, lo que facilita priorizar la atención de los trámites.

Para ingresar a este panel, ve al menú de la izquierda, despliega la opción **"Bandeja"** y haz clic en **"Pendientes"**.



Para responder una Hoja de Ruta mediante un informe, nota interna, nota externa u otro tipo de documento, lo primero que se debe hacer es localizar el número de la Hoja de Ruta en la bandeja de pendientes. Para ello, utilice el buscador ubicado en el campo **"Buscar en Pendientes"** e ingrese el número de la Hoja de Ruta que desea responder. Una vez localizada, selecciónela la

opción **"Responder con"** y se abrirá un menú desplegable para que elijas qué tipo de documento quieres crear para dar una respuesta formal:



En la Bandeja de Pendientes, el usuario puede realizar las siguientes acciones sobre una Hoja de Ruta:

- Derivar.** Permite remitir la Hoja de Ruta a otro usuario o unidad organizacional para su atención. Al seleccionar la opción **"derivar"**, el sistema mostrará un formulario en el que deberá registrarse el destinatario, el proveído y, cuando corresponda, la acción o instrucción respectiva.

Derivar: I/2026-00104

HOJA DE RUTA	Tipo	Cite	Referencia
I/2026-00104	Nota Interna	GAMEA-SMAF-DA-UASH-WZT-NI N° 0052/26	SOLICITUD DE INFORMACION

Hoja de Ruta

Destinatario *

Seleccione destinatario

Proveído *

Escriba las instrucciones o proveído para el destinatario

Cancelar

Acción *

- Archivar
- Atención Urgente
- Elaborar Informe
- Elaborar Respuesta
- Otro
- Para su conocimiento
- Para su consideración
- Para su Voto

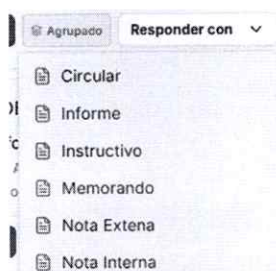
Estado de la hoja de ruta

I/2026-00104

Tipo	Estado
Original	Pendiente

- Responder con.** Permite generar un documento como respuesta a la Hoja de Ruta. Al seleccionar la opción **"Responder con"**, el sistema mostrará los tipos de documentos disponibles de acuerdo con el perfil y los permisos del usuario. Una vez seleccionado el tipo de documento, el sistema desplegará una pantalla de edición, donde se podrá generar el documento de respuesta. El número único de registro (NUR) de la hoja de ruta original se asignará al documento de respuesta de forma automática.





Para generar cualquiera de los documentos disponibles, el usuario deberá:

1. Seleccionar el tipo de documento.
2. Completar los datos solicitados por el sistema (proceso, destinatario, remitente, referencia y otros campos, según corresponda).
3. Hacer clic en "**Plantilla Word**" para descargar el formato.
4. Elaborar el documento en Microsoft Word.
5. Guardar el documento y adjuntarlo al sistema a través del botón "**subir**", para seleccionar el archivo correspondiente.
6. Derivar la Hoja de Ruta al usuario correspondiente mediante la opción "**Derivar**", registrando el destinatario, la acción y el proveído.

5.2.1. Agrupar

Permite agrupar dos o más Hojas de Ruta relacionadas con un mismo trámite. Para ello, seleccione las Hojas de Ruta que desea agrupar y haga clic en el botón "**Agrupar**". A continuación, el sistema solicitará seleccionar la Hoja de Ruta principal (denominada padre), la cual conservará el seguimiento del trámite. Una vez seleccionada la hoja de ruta padre presionar "**Confirmar agrupación**". Una vez concluido el proceso, únicamente la Hoja de Ruta principal permanecerá visible en la **Bandeja de Pendientes**, mientras que las demás quedarán asociadas a ésta. Cuando



☒ ORIGINAL
I/2026-00051
09/07/26

INFORME DE PRUEBA
 Ronald Lifonzo Lalme | TECNICO DESARROLLADOR DE SOF...
 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
 para su conocimiento

GAMEA-SMAF-DA-UASI-SSCJ-INF-N° 0085-26 4d

☒ ORIGINAL
I/2026-00035
26/06/26

LLAMADA DE ATENCION
 Edwin Herrera Chavez | JEFE DE LA UNIDAD DE LA ADMIN...
 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
 454541

GAMEA-SMAF-DA-UASI/EHCJ-INF/N° 0031/26 17d

2 seleccionados Agrupar Archivar

Agrupar Hojas de Ruta
 Selecciona cuál será la hoja de ruta padre. Las demás quedarán agrupadas bajo ella y se cambiarán a estado **Agrupado**. Por defecto se marca la más antigua.
 2 hojas de ruta seleccionadas — elige el padre:

☐ I/2026-00051
INFORME DE PRUEBA
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
09/07/26

☒ I/2026-00035 **Padre**
LLAMADA DE ATENCION
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
26/06/26

Cancelar Confirmar Agrupación

Una vez realizada la agrupación de Hojas de Ruta, deberá imprimirse la carátula de agrupación para identificar que el trámite forma parte de una agrupación. Para ello, haga clic en el botón **"Agrupado"** y, posteriormente, seleccione la opción **"Imprimir Carátula"**. La carátula generada deberá adjuntarse a la documentación física correspondiente.

☐ COPIA
MT/2026-00375
Agrupado
18/06/26

RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN Y OTROS, EN PLAZOS ESTABLECIDOS
 Ivan Marcelo Chacolla Morochi | Gerente de Planificación ...
 GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL
 Favor tomar debida nota de las instrucciones del Gerente Ejecutivo, evitando incumplimientos pasibles a llamadas de atención según el...

GE-CER-0002-INS/26 0d

Derivar Agrupado Responder con

Carátula de Agrupación
 Carátula de Agrupación de Correspondencia
 HOJA DE RUTA PADRE
I/2026-00037
 Ref: PAARA INFORME
 HOJAS DE RUTA AGRUPADAS (1)

#	NUR	Remitente	Oficina	Fecha Envío	Proveído
1	E/2026-00002	Wilmer Zambrana Ticona	UNIDAD DE ADMIN...	26/06/2026	SEREMITE INFORME...

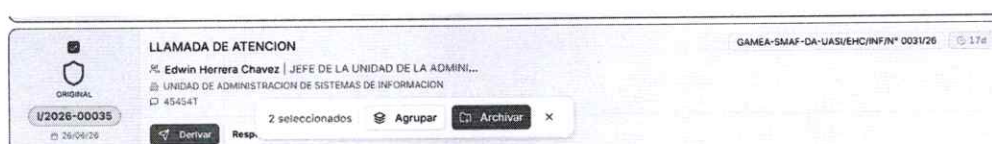
Agrupado por: Edwin Herrera Chavez - JEFE DE LA UNIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
 Fecha: 03/07/2026

Cerrar Imprimir Carátula

5.2.2. Archivar

Esta opción se selecciona cuando la Hoja de Ruta concluye su proceso o no necesita más atención. Para su archivo se deberá seleccionar la Hoja de Ruta a ser archivada y seleccionar el botón **"Archivar"** para este proceso se debe mencionar el motivo y seleccionar la carpeta en la que se archivará.

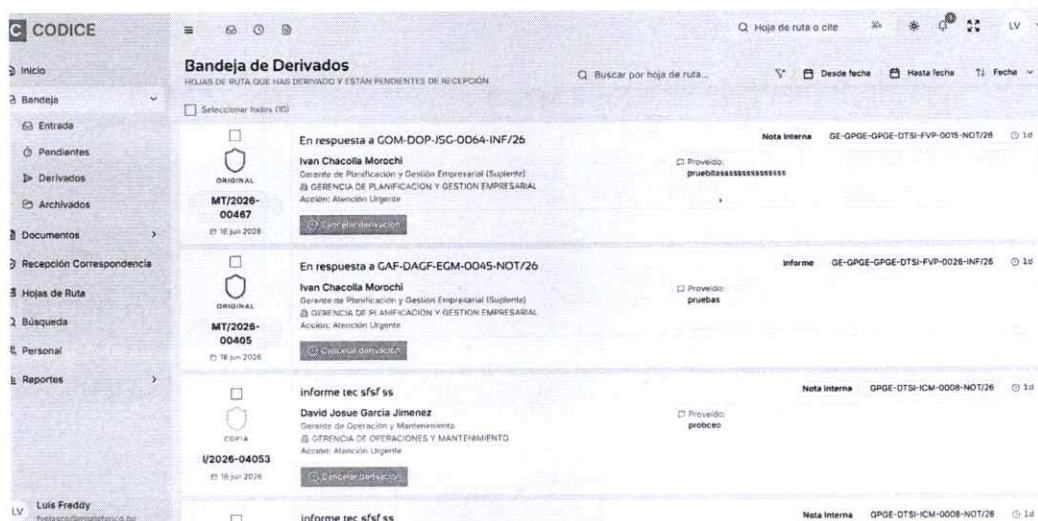




5.3. Bandeja de Derivados

La **Bandeja de Derivados** muestra las Hojas de Ruta que fueron derivadas por el usuario y que aún no han sido recepcionadas por el destinatario. Esta sección permite verificar el estado de las derivaciones y controlar la entrega de la correspondencia hasta que sea aceptada por el usuario o la unidad organizacional correspondiente.

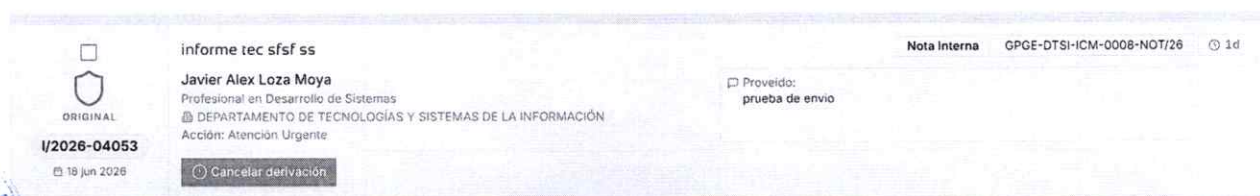
Para acceder a esta opción, seleccione el menú "**Bandeja**" ubicado en el panel lateral izquierdo y, posteriormente, haga clic en "**Derivados**".



Desde esta bandeja se encuentran disponibles las siguientes opciones:

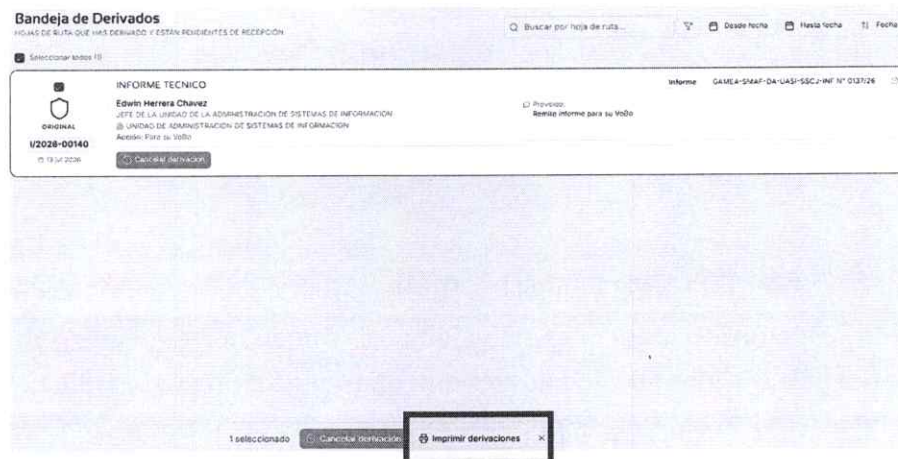
5.3.1. Cancelar derivación

Permite anular una derivación siempre que la Hoja de Ruta aún no haya sido recepcionada por el destinatario. Para ello, haga clic en el botón "**Cancelar derivación**". El sistema mostrará una ventana de confirmación y, una vez aceptada la operación, la Hoja de Ruta será devuelta automáticamente a tu **Bandeja de Pendientes**.



5.3.2. Imprimir derivaciones

- Imprimir:** Permite imprimir el registro de la Hoja de Ruta. El sistema solicitará seleccionar la posición de impresión dentro de la hoja para generar el documento correspondiente.
- Imprimir libro de registro:** Permite imprimir el libro de registro de varias Hojas de Ruta de forma simultánea. Para ello, seleccione las Hojas de Ruta que desea incluir y haga clic en el botón **"Imprimir"**. El sistema generará el documento en formato PDF para su impresión.



5.4. Archivados

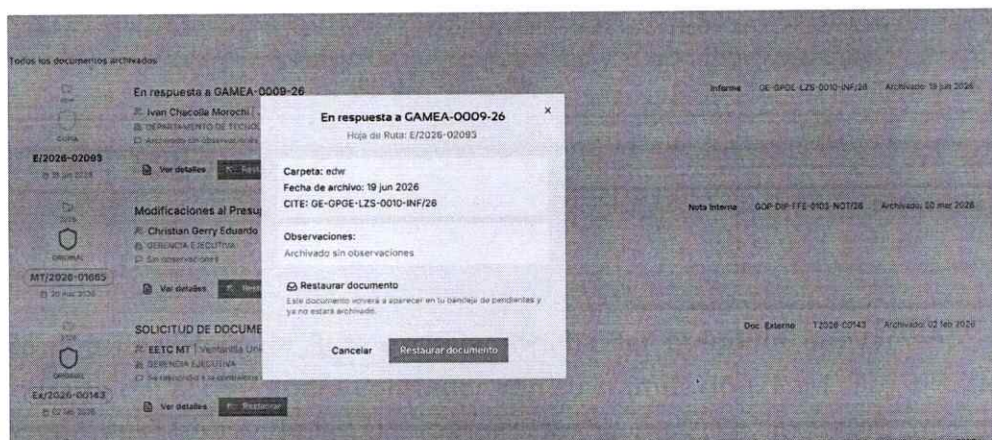
La **Bandeja de Archivados** permite consultar las Hojas de Ruta y documentos que fueron archivados por el usuario una vez concluidas las acciones correspondientes o cuando ya no requieren atención. La documentación permanece almacenada en el sistema para su posterior consulta, seguimiento o impresión, cuando sea necesario.

Para acceder a esta sección, seleccione el menú **"Bandeja"** ubicado en el panel lateral izquierdo y, posteriormente, haga clic en **"Archivados"**.



5.4.1. Desarchivar un documento

En caso de que una Hoja de Ruta archivada deba ser atendida nuevamente, el sistema permite retirarla del archivo para continuar con su tramitación. Para ello, seleccione la Hoja de Ruta correspondiente y utilice la opción **"Restaurar"**. Le aparecerá una ventana de confirmación y para ello deberá seleccionar **"Restaurar documento"**. Una vez realizada esta acción, la Hoja de Ruta será trasladada nuevamente a la bandeja de pendientes para su atención.



6. DOCUMENTOS

6.1. Mis Documentos

El módulo **"Mis Documentos"** permite generar, editar y administrar los documentos oficiales del sistema, como **Cartas, Notas Internas, Informes, Memorándums, Circulares, Instructivos** y demás documentos habilitados según el perfil del usuario. Asimismo, permite guardar borradores, adjuntar archivos digitales y continuar con la elaboración de los documentos antes de su derivación.

Para acceder a este módulo, seleccione el menú **"Documentos"** ubicado en el panel lateral izquierdo y, posteriormente, haga clic en **"Mis Documentos"**.

En esta sección se muestran todos los documentos generados por el usuario a través del sistema. Asimismo, dispone de un campo de **búsqueda** que permite localizar un documento de manera rápida utilizando el **CITE**, el número de **Hoja de ruta** y la **referencia**.



Documentos
GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Q: I/2026-001

Todos 1 ene 2023 - 13 jul 2026

CITE	HOJA DE RUTA	TIPO	REFERENCIA	DESTINATARIO(S)	CREACIÓN	OPTIONS
GAMEA-SMAF-DA-LIASI-SSCJ-INF N° 0132/26	I/2026-00129	Informe	ADJUNTO	Edwin Herrera Chavez JEFE DE LA UNIDAD DE LA ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE INFORMACION	07/07/2026 13:06	
GAMEA-SMAF-DA-LIASI-INST N° 0010/26	I/2026-00124	Instructivo	Instructivo	Edwin Herrera Chavez JEFE DE LA UNIDAD DE LA ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE INFORMACION	06/07/2026 14:07	

6.1.1. Generar documento

Para generar un nuevo documento, acceda al menú "**Documentos**", seleccione la opción "**Mis Documentos**" y, posteriormente, haga clic en el botón "**Generar**". El sistema mostrará los tipos de documentos habilitados y debe seleccionar el tipo de documento que realizará.

Documentos
GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Buscar...

Todos 1 ene

CITE	HOJA DE RUTA	TIPO	REFERENCIA	DESTINATARIO(S)	CREACIÓN	OPTIONS
GAMEA-SMAF-DA-LIASI-GMRC-NI N° 0074/26	I/2026-00139	Nota interna	para remitir informe	Delfin Saavedra Mamani DIRECTOR	11/07/2026 09:52	
GAMFA-SMAF-DA-LIASI-			En respuesta a GAMEA-SMAF-DA-	Vladimir Alejandro Machicado Boris	11/07/2026	

Circular
Informe
Instructivo
Memorando
Nota Externa
Nota Interna

Una vez seleccionado el tipo de documento deseado, el sistema abrirá una ventana en la que deberá completar un formulario con los siguientes datos:

- a) **Proceso:** Permite identificar el proceso al que corresponde el documento. Si ninguno de los procesos disponibles coincide con el documento que está generando, seleccione la opción "**Varios**".

Generar Informe
Formulario para crear documento

Proceso *

Seleccionar proceso...

Buscar proceso...

- Invitaciones
- Memoriales de administrados
- Solicitud de acceso a información pública
- Solicitud de audiencias
- Solicitud de espacios públicos
- Solicitud de Información
- Proceso de solicitud de información
- Solicitud de pagos y reiterativas
- Solicitud de reuniones de coordinación
- Varios

- b) **Destinatario(s):** Seleccione el destinatario o los destinatarios del documento. Si el destinatario no se encuentra disponible en la lista, deberá registrarlo previamente desde el módulo "**Personal**", para agregar destinatarios. Una vez registrado, podrá seleccionarlo para la elaboración del documento.

- c) **Vía(s):** Seleccione la vía o las vías, cuando corresponda. Si la persona no se encuentra disponible en la lista, deberá registrarla previamente desde el menú **"Personal"**, en el módulo correspondiente.
- d) **Referencia:** Ingrese una descripción breve y clara que identifique el asunto o motivo principal del documento.
- e) **Otros datos adicionales:** Si requiere el sistema permite registrar información complementaria del documento, como la descripción de los documentos adjuntos, el número de hojas y la cantidad de copias. El llenado de estos campos es opcional y deberá realizarse únicamente cuando corresponda.

Además de los campos mencionados anteriormente, el sistema te brindará dos opciones **"Crear documento con HR"** y la opción **"Crear documento sin HR"**. Esta característica ofrece flexibilidad al generar documentos, adaptándolos a las necesidades y requisitos específicos de cada situación.

6.1.1.1. Generar documento con hoja de ruta

Una vez completados los datos del formulario, haga clic en el botón **"Crear documento con HR"** para generar el documento. El sistema asignará automáticamente el número de CITE y el número de Hoja de Ruta, registrando el documento para su posterior edición, impresión y derivación.

Editar Informe

GAMEA-SMAF-DA-UASI-SSCJ-INF N° 0137/26 | 1/2026-00140

Además, el sistema proporciona varias opciones adicionales para manejar el documento:

- a) **Mostrar vista previa:** Desde esta opción se podrá visualizar como queda la plantilla correspondiente, para ver los remitentes, vías, destinatarios y referencia.
- b) **Actualizar documento:** Permite actualizar los datos en caso de haber sido modificados.
- c) **Derivar:** Permite enviar el documento a otra instancia o persona para su revisión o procesamiento.



- d) **Descargar Plantilla:** Permite generar una plantilla del documento en formato Microsoft Word (.docx) para su edición. Una vez concluida la elaboración del documento, este deberá ser guardado y subido al sistema para continuar con su derivación.



INFORME

CITE: SMAF/DA/UASI/EHC/INF-052/2026

A: Hugo Apaza Poma
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO

VIA: Lic. Vladimir Alejandro Machicado Borja
SECRETARIO MUNICIPAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO

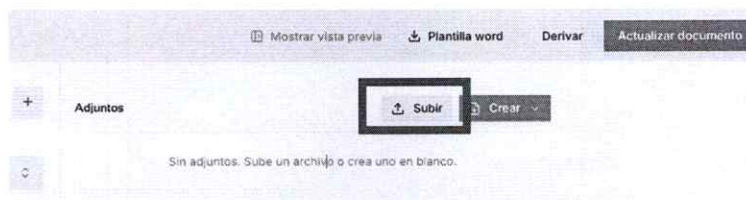
VIA: Lic. Delfin Saavedra Mamani
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO

DE: Lic. Edwin Herrera Chávez
JEFE DE UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE EL ALTO

REF: INFORME DE SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN PRESUPUESTARIA PARA EL PROYECTO DE "ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE LA UNIDAD DE SISTEMAS GAMEA"

FECHA: El Alto, 01 de julio de 2026

Una vez finalizada la elaboración o edición del documento, respuesta o solicitud, deberá cargar al sistema el archivo digital correspondiente. Esta acción es **obligatoria** y permite registrar oficialmente el documento, garantizando su conservación en formato electrónico y su disponibilidad para consultas, seguimiento y respaldo.



Una vez cargado el documento digital, deberá realizar la derivación correspondiente. Para ello, haga clic en el botón "**Derivar Oficial**" y seleccione el destinatario que corresponda.

Derivar: I/2026-00140

HOJA DE RUTA	Tipo	Cite	Referencia
I/2026-00140	Informe	GAMEA-SMAF-DA-UASI-SSCJ-INF N° 0137/26	INFORME TECNICO

Hoja de Ruta

Destinatario *
E Edwin Herrera Chavez
JEFE DE LA UNIDAD DE LA ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE INFORMACION

Acción *
Para su VoBo

Proveído *
Remite informe para su VoBo

Estado de la hoja de ruta
I/2026-00140
Este es un documento nuevo que aún no ha sido derivado. Puede enviarlo como original o copia.

Cancelar Derivar Oficial Derivar Copia



Una vez realizada la derivación, imprima la Hoja de Ruta correspondiente y adjúntela al documento físico generado (Informe, Nota Interna, Memorándum, Carta u otro). Para ello, haga clic en el botón **"Hoja de Ruta"** y seleccione la opción de impresión. 

Derivar: I/2026-00140

HOJA DE RUTA I/2026-00140	Tipo Informe	Código GAMEA-SMAF-DA-UASI-SSCJ-INF N° 0137/26	Referencia INFORME TECNICO
------------------------------	-----------------	--	-------------------------------

Hoja de Ruta

Destinatario *
Selección de destinatario

Acción *
Para su Visto

Estado de la hoja de ruta
I/2026-00140

Hoja de Ruta — I/2026-00140

8ab4b762-2bda... 1 / 2 90% +

HOJA DE RUTA INTERNA
I/2026-00140
GAMEA-SMAF-DA-UASI-SSCJ-INF N° 0137/26
FECHA CREACIÓN: 13/07/2026

EL ALTO

PROCEDENCIA: Gobierno Autónomo Municipal de El Alto

REMITENTE: Soledad Sonia Choque Jaillita
PROFESIONAL EN TECNOLOGÍAS EN INFORMACIÓN

DESTINATARIO:

REFERENCIA: INFORME TECNICO

PROCESO: | ADJUNTO: | HOJAS: 0

A:

Adjunto:

Hora:

6.1.1.2. Generar documento sin hoja de ruta

Para asociar una Hoja de Ruta a un documento generado sin registro previo, acceda al menú **"Documentos"** y seleccione la opción **"Mis Documentos"**. Localice el documento correspondiente y haga clic en el botón de opciones (:). A continuación, seleccione la opción **"Asignar HR de Pendientes"**. El sistema mostrará las Hojas de Ruta disponibles en la Bandeja de Pendientes para que seleccione la que corresponda y realice la asociación haciendo clic en **"Seleccionar"**.

Documentos
GESTIÓN DE DOCUMENTOS

+ Generar

Q Buscar...

Todos 1 ene 2023 - 13 jul 2026

CITE	HOJA DE RUTA	TIPO	REFERENCIA	DESTINATARIO(S)	CREACIÓN	OPTIONS
GAMEA-SMAF-DA-UASI-SSCJ-CIR N° 0012/26	-	Circular	CIRCULAR	Carolina Huayta Mendoza TECNICO ADMINISTRATIVO	13/07/2026 15:34	
GAMEA-SMAF-DA-UASI-SSCJ-INF N° 0137/26	I/2026-00140	Informe	INFORME TECNICO	Deifin Saavedra Mamani DIRECTOR ADMINISTRATIVO	13/07/2026 15:28	Asignar HR de pendientes Descargar Word
GAMEA-SMAF-DA-UASI-	I/2026-00138	Informe	ASUNTO	Edwin Herrera Chavez JEFE DE LA UNIDAD DE LA	07/07/2026	

Una vez asignada la Hoja de Ruta, el documento quedará vinculado a la misma y utilizará ese número para su tramitación. Posteriormente, podrá descargar la plantilla en formato Microsoft Word para elaborar el documento. Una vez finalizada la edición y cargado el archivo al sistema, deberá realizar la derivación correspondiente conforme al flujo documental establecido.

7. HOJAS DE RUTA

Esta opción permite buscar Hojas de Ruta registradas en el sistema para su posterior impresión. Para ello, ingrese el número de Hoja de Ruta en el campo de búsqueda. Una vez localizada, haga clic en la opción de impresión para generar la carátula correspondiente.

8. BÚSQUEDA

Esta sección permite realizar la búsqueda de Hojas de Ruta para consultar su estado y efectuar el seguimiento correspondiente. La búsqueda puede realizarse utilizando diferentes criterios, como el número de Hoja de Ruta, CITE, referencia, destinatario, remitente, entre otros campos

disponibles en el sistema. Una vez localizada la hoja de ruta, se debe hacer clic en “Ver seguimiento”.

Hoja de Ruta (NUR)
00008

Filtros: NUR: 00008 x Limpiar filtros

3 documentos encontrados

E/2026-00008 01 de julio, 2026
GAMEA-SMAF-DA-UASI-SSCJ-INF N° 0099/26

En respuesta a GAMEA/0008/26

Soledad Sonia Choque Jaillita
PROFESIONAL EN TECNOLOGÍAS EN INFORMACIÓN + Gobierno Autónomo Municipal de El Alto

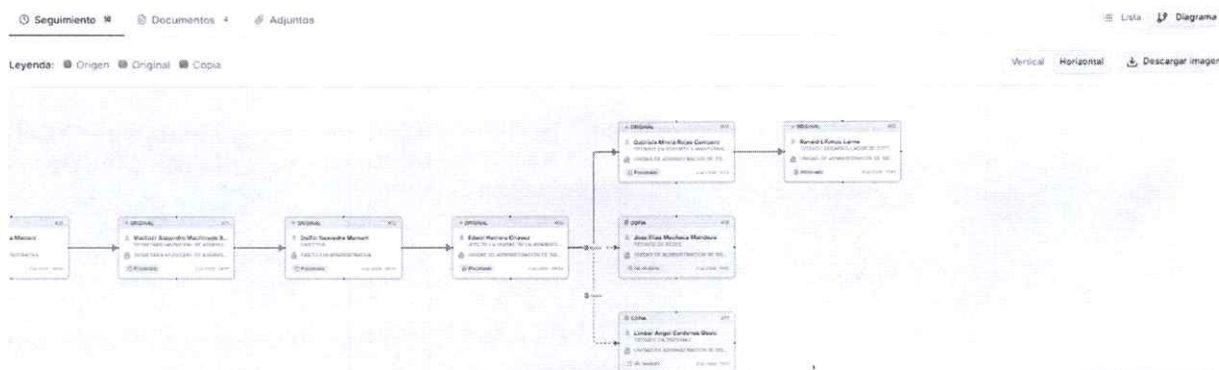
DESTINATARIO: Edwin Herrera Chavez

Informe Ver seguimiento ↗

De esta manera, podrá visualizar el estado de la Hoja de Ruta y la unidad organizacional o servidor público en el que se encuentra.

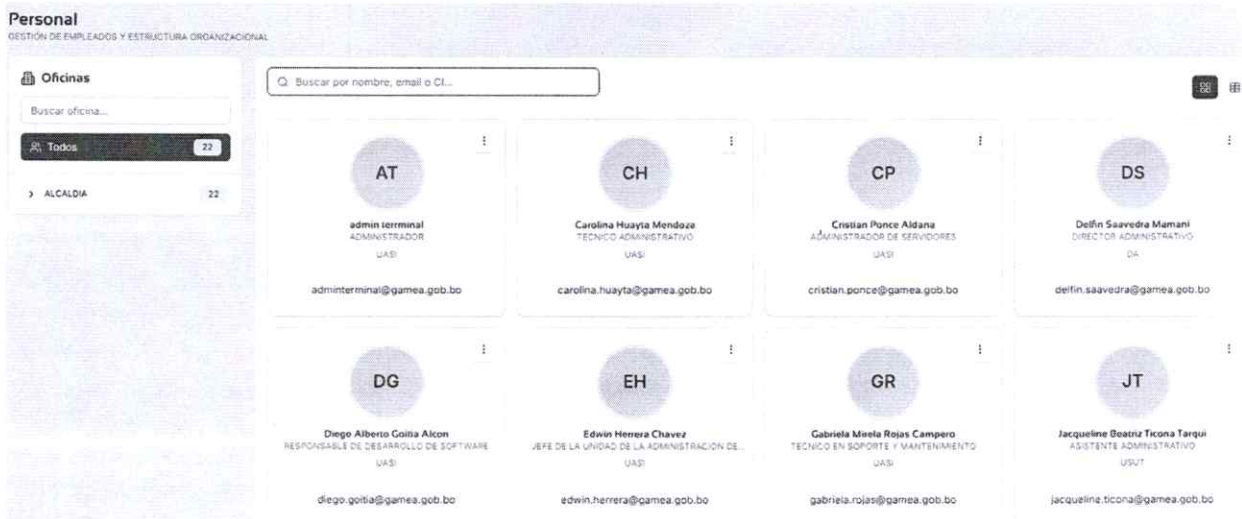
1. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA 2 de julio, 2026 - 00:00	UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 02 de julio, 2026 - 00:00
2. Edwin Herrera Chavez JEFE DE LA UNIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 2 de julio, 2026 - 00:00	3. Jose Elias Machaca Mendez TECNICO DE REDES UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 02 de julio, 2026 - 00:00
4. Edwin Herrera Chavez JEFE DE LA UNIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 2 de julio, 2026 - 00:00	5. Gabriela Mirza Rojas Campero TECNICO EN SISTEMAS Y MANEJO DE EQUIPOS UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 02 de julio, 2026 - 00:00
6. Edwin Herrera Chavez JEFE DE LA UNIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 2 de julio, 2026 - 00:00	7. Limber Angel Cardenas Ocaso TECNICO EN SISTEMAS Y MANEJO DE EQUIPOS UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 02 de julio, 2026 - 00:00
8. Gabriela Mirza Rojas Campero TECNICO EN SISTEMAS Y MANEJO DE EQUIPOS UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 02 de julio, 2026 - 00:00	9. Renata Lirioza Lainez TECNICO DE MANEJO DE EQUIPOS UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN 02 de julio, 2026 - 00:00

El sistema también dispone de una vista gráfica en forma de diagrama horizontal, que permite visualizar el recorrido de la Hoja de Ruta durante su tramitación. En esta representación, los cuadros de color verde identifican la Hoja de Ruta principal u original, mientras que los cuadros de color morado representan las copias que fueron derivadas a otros usuarios o unidades organizacionales.



9. PERSONAL

Este módulo permite administrar los destinatarios registrados en el sistema SIGEM, los cuales podrán ser seleccionados al elaborar Informes, Cartas, Notas Internas u otro tipo de documentos y durante la derivación de documentos.



Para agregar un destinatario, utilice el campo de búsqueda e ingrese el nombre del servidor público. Una vez localizado el registro, haga clic en el botón de opciones (:) y seleccione la opción **"Agregar a destinatarios"**. Al realizar esta acción, el servidor público quedará disponible para su selección en los campos "Destinatarios", "Vías" y durante la derivación de documentos.

