

Ciudadela CIENTÍFICA



Cursos de Internet
para todas y todos

MANUAL
BANCA, TRÁMITES Y
COMERCIO ELECTRÓNICO
TEXTO DE APOYO AL ESTUDIANTE



GOBIERNO AUTÓNOMO
DEPARTAMENTAL DE
COCHABAMBA

Cochabamba
tierra bendita

1. Introducción	1
1.1. Bienvenida al Curso	1
1.2. ¿Por qué es importante este curso?	1
1.3. Certificación y reglas de juego	1
2. Banca Online.....	2
2.1. El Sistema Financiero en Bolivia.....	2
2.2. Entidades importantes.....	3
2.2.1. Ministerio de Economía y Finanzas Públicas	3
2.2.2. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI	3
2.2.3. Bancos Múltiples.....	3
2.3. ¿Qué es banca online?.....	4
2.4. ¿Qué opina la gente de las transacciones electrónicas?	4
2.5. ¿Cómo funciona el sistema bancario de Bolivia en lo digital?.....	5
2.5.1. El Banco Central de Bolivia	5
2.5.2. Cámaras de Compensación.....	5
2.6. ¿Qué bancos tienen portales, aplicaciones y servicios web?	7
2.6.1. ¿Cómo se accede a la Banca por Internet?	8
2.6.2. Ingreso a la Banca por Internet.....	9
2.6.3. Cómo ingresar a la plataforma.....	9
2.6.4. ¿Qué se puede hacer por la banca por internet?.....	11
2.6.5. ¿Cómo pagamos Impuestos y Servicios?	12
2.6.6. Tarifarios.....	12
2.6.7. Aplicaciones.....	12
2.6.8. Medidas de Seguridad	13
2.7. Tarjeta de débito y tarjeta de crédito	13
2.8. Bitcoin.....	14
2.9. Moneda digital.....	14
2.9.1. En Bolivia están prohibidas las monedas digitales	15
2.9.2. Blockchain.....	15
3. Trámites online.....	15
3.1. ¿Qué es un trámite?	15
3.1.1. ¿Qué es un trámite online?.....	16
3.1.2. ¿Qué es la Interoperabilidad?.....	16
3.1.3. ¿Qué trámites en la actualidad se pueden realizar por internet?.....	16
3.1.4. Yuriña.....	17
3.1.5. Ventanilla Única de Exportación	17
3.2. Firma Digital.....	17
3.2.1. Firma manuscrita vs firma digital	18
3.2.2. Tipos de Firma Digital	19
3.2.3. ¿Cómo obtener un Certificado Digital?.....	20
3.2.4. ¿Cómo firmo digitalmente un PDF?	20
3.2.5. ¿Qué instituciones usan la Firma Digital en la actualidad?	22
3.3. Plataformas de E – learning	23

4. Comercio Electrónico	23
4.1. ¿Qué es Comercio Electrónico?	23
4.2. ¿Qué servicios de comercio electrónico hay en Bolivia?	23
4.3. Tipos de Comercio Electrónico	25
4.4. Empresas de Comercio Electrónico en Bolivia	25
4.5. Legislación sobre el Comercio Electrónico en Bolivia.....	27
4.6. Comercio Tradicional vs Comercio Electrónico	28
4.7. Cómo se realiza el pago de compras electrónicas.....	30
4.7.1. Dentro de Bolivia	30
4.7.2. El Caso Paypal en Bolivia.....	31
4.7.3. Paypal y los Bancos de Bolivia.....	33
4.7.4. Formas de Recibir Pagos del exterior con servicios del exterior	33
4.8. Venta de Productos y servicios	34
4.9. Compra de Productos del exterior	35
4.10. Contratación de Servicios en Bolivia y del exterior	36
4.11. Implementar un sitio de ventas por Internet.....	37
4.11.1. Sitios web con carrito de compras	37
4.11.2. Pasarela de pagos electrónicos.....	37
4.11.3. Certificados de Seguridad	38
4.11.4. Registro de Usuarios	38
4.11.5. Logística	38
4.11.6. Marketing en línea	38
4.11.7. Compañía Nacional de Comercio Electrónico	38
4. Conclusiones.....	39

1. Introducción

1.1. Bienvenida al Curso

Estimado y estimada participante, estamos muy complacidos que estés tomando este curso de Banca y trámites en línea, y comercio electrónico. Este manual está pensando para que te guíe a lo largo del curso, en él encontrarás todo lo que abordaremos en estas 10 horas de capacitación y te servirá para futura referencia. Las clases no pretenden ser un espacio donde la única que habla es el facilitador, por lo que te pedimos que ante cualquier duda levantes la mano y hagas comentarios, preguntas o sugerencias.

No existen preguntas malas ni buenas, igualmente, estaremos felices de ayudarte en lo que sea que necesites. Las clases pretenden ser lo más prácticas posibles, pues creemos que la mejor forma de aprender es haciendo, con casos de la vida cotidiana a los que nos enfrentamos todos.

Si crees que algo puede mejorarse, falta o quieres que se profundice más, no dudes en acercarte a cualquier persona del equipo, estamos dispuestos a ampliar cualquier información, absolver cualquier duda o incluso modificar y/o ampliar los contenidos presentados.

Sin más que decir, bienvenido/bienvenida al curso de Banca y trámites en línea, y comercio electrónico.

1.2. ¿Por qué es importante este curso?

En los últimos años el acceso a Internet en nuestro país se ha disparado, en el año 2015, aproximadamente el 40% de las personas en Bolivia se conectaba a Internet con regularidad; para el año 2017 esta cifra aumentó hasta el 67,5%, más de 20 puntos porcentuales en sólo 2 años. Para Cochabamba, el dato actual nos indica que el 64% de la población de todo el departamento se conecta a internet.

Por esto creemos que es momento de empezar a preocuparnos acerca de cómo se están usando las TIC y los riesgos a los que la población está expuesta.

1.3. Certificación y reglas de juego

Acerca de la certificación, será avalada por el Gobierno Autónomo Departamental de Cochabamba, la UCATEC y la UNIVALLE. Cualquiera de los cursos que concluyas te hará acreedor a un certificado por 10 horas de taller.

Para poder gozar de un certificado es necesario que asistas al 100% de la capacitación en la que te has inscrito.

Existe una tolerancia de 15 minutos para contar tu asistencia, si cuando llegues la clase ha iniciado te rogamos que ingreses al aula en silencio y sin saludar, para no interrumpir.

Los facilitadores necesitan acreditar que la persona que se inscribió es la misma que asistió al curso, por lo que la primera sesión se te solicitará presentar tu carnet de identidad. Por favor no lo olvides.

En el curso debe primar el respeto, estamos muy abiertos a cualquier crítica, comentario, pregunta, declaración, siempre y cuando se haga sin interrumpir el normal desarrollo de la clase y, principalmente, sin ofender, atacar o insultar a ninguno de los asistentes, facilitadores, apoyos o cualquier persona en general. No se permiten actitudes sexistas, racistas o clasistas.

2. Banca Online

2.1. El Sistema Financiero en Bolivia

El sistema financiero de Bolivia es el siguiente:

Cuadro 1: Sistema Financiero de Bolivia

Ministerio de Economía y Finanzas Públicas						
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero Nacional ASFI						
Entidades Financieras Bancarias	Entidades financieras no Bancarias					Banco de Segundo Piso
Bancos Privados	Fondos Financieros Privados	Mutuales de Ahorro y Préstamo para vivienda	Cooperativas de Ahorro y Crédito	Instituciones financieras de Desarrollo	Cooperativas Societarias BDP SAM	BDP SAM
ASOBAN	ASOFIN	UNIVIV	ASOCOP Y otras	FINRURAL	FEBOCAC y Otras	

Fuente: Elaboración Propia.

2.2. Entidades importantes

2.2.1. Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

Las funciones del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas están establecidas en el Artículo 52 del Decreto Supremo N° 29894 en el marco de las competencias asignadas al nivel central por la Constitución Política del Estado.

2.2.2. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI

El Objeto de la ASFI es regular, controlar y supervisar los servicios financieros, en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley No 393 de servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y sus entidades auxiliares. Las actividades financieras y la presentación de servicios financieros deben ser

realizadas únicamente por entidades que tengan autorización de ASFI, según los tipos de entidades definidos en la Ley No 393.

2.2.3. Bancos Múltiples

Los bancos múltiples tienen como objetivo, según la ley y reglamentos de la ASFI, prestar servicios financieros al público en general que favorezcan el desarrollo de la actividad económica nacional, el crecimiento de la producción y la expansión de la capacidad industrial. En la actualidad estos son:

Cuadro 2: Bancos Múltiples que trabajan en Bolivia

Bancos Múltiples	Oficina Central
Nacional de Bolivia S.A.	La Paz
Mercantil Santa Cruz S.A.	La Paz
Bisa S.A.	La Paz
Crédito De Bolivia S.A.	La Paz
Económico S.A.	Santa Cruz
Ganadero S.A.	Santa Cruz
Solidario S.A.	La Paz
Fomento a iniciativas Económicas S.A.	La Paz
De la Nación Argentina	Santa Cruz
Do Brasil S.A.	La Paz
Prodem S.A.	La Paz
Fassil S.A.	Santa Cruz
Banco Fortaleza S.A.	La Paz

2.3. ¿Qué es banca online?

Banca digital son los servicios financieros ofrecidos a través de canales no presenciales como un ordenador, smartphone, tableta, televisor o wearable. Quedan excluidos de la banca digital los canales presenciales como la oficina, el cajero y el gestor o la banca telefónica.

- **Ventajas ofrecidas por la banca online**
 - Cambio exacto.
 - Comodidad de hacerlo desde donde uno desee.
 - No estar pendiente de que se cierre el banco.
 - No perder el tiempo en hacer filas.

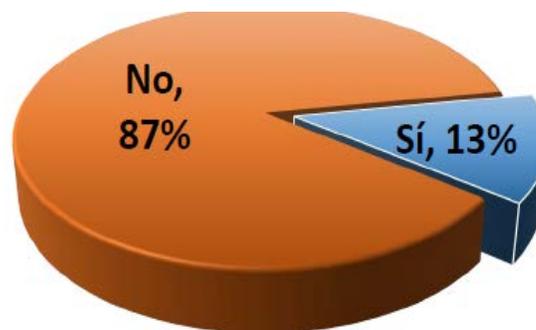
- **Inconvenientes principales de la banca online**

- Desconfianza por parte de los clientes frente a la banca tradicional, así como desconfianza en términos de protección de datos y seguridad.
- Baja cobertura de Internet fuera de las ciudades principales e intermedias.
- Aún no se han desarrollado bien las web y aplicaciones de los bancos.

2.4. ¿Qué opina la gente de las transacciones electrónicas?

El 2015 la ASFI realizó la Primera Encuesta Nacional de Servicios Financieros y en diciembre de 2016 se presentaron los resultados preliminares de la Segunda Encuesta, en lo que respecta a banca por Internet, se tiene los siguientes resultados:

Gráfico 1: ¿Tuvo algún problema al realizar transacciones electrónicas?



Fuente: ASFI Primera Encuesta de Servicios Financieros 2015

Se puede observar del 100% de la población que hizo transacciones electrónicas sólo el 13% tuvo problemas en realizarlas, esto significa que no se está tan mal del todo en Bolivia.

2.5. ¿Cómo funciona el sistema bancario de Bolivia en lo digital?

2.5.1. El Banco Central de Bolivia

El BCB tiene la atribución constitucional de regular el sistema de pagos nacional, administra el Sistema de Liquidación Integrada de Pagos (LIP) y efectúa la vigilancia de los sistemas de pago importantes a nivel sistémico.

- **Sistema de Liquidación Integrada de Pagos (LIP)**

Es el Sistema de pagos de alto valor del BCB se pueden efectuar los siguientes tipos de operaciones:

- Transferencias interbancarias.
- Transferencias por recaudaciones tributarias y aduaneras.
- Créditos de liquidez.

- Transferencias de cuentas propias en MVDOL, MNUFV y ME a la cuenta en MN.
- Liquidación de cámaras electrónicas de pago (CCC, ACH, ATC y EDV).

- **Módulo de Liquidación Diferida (MLD)**

Es un componente del LIP que tiene por objetivo principal interconectar los desarrollos informáticos del sistema financiero para que sus clientes y usuarios procesen órdenes de Pago (OP).

Las características principales del MLD son:

- Operativa continua 24/7.
- Interoperabilidad con cámaras de compensación y liquidación.
- Procesamiento de operación es individuales o en lote.
- Agrupación de operaciones en ciclos y compensación multilateral neta.
- Transferencia de fondos a cuentas de clientes en tiempo real y liquidación en tiempo diferido.
- Seguridad en el acceso y transmisión de la información.
- Herramientas para seguimiento de las transferencias procesadas y rechazadas.
- Provisión de aplicativos (banca móvil y banca por internet)
- Operativa simple, amigable y confiable para facilitar su manejo.

2.5.2. Cámaras de Compensación

Las cámaras de Compensación son las entidades que cobran del comprador y pagan al vendedor, es decir cuando alguien realiza un pago con una Tarjeta de un Banco A esta primera pasa por la cámara de compensación (administradora de Tarjetas) y se liquida en el Banco B correspondiente a la tienda o comercio.

Estas son las Cámaras:

- **Entidad de Depósito de Valores (EDV S.A.) –Liquidación de valores**

Es una Empresa Privada constituida como Sociedad Anónima autorizada para funcionar como Entidad de Depósito de Valores (EDV). Recibe valores para custodiarlos y administrarlos mediante un sistema electrónico de alta seguridad tras la conversión de estos registros electrónicos, estos se inmovilizan eliminando el riesgo que existe al manejarlos en forma física.

- **Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación S.A. (ACCL. S.A.)**

Tiene por objetivo único la compensación y liquidación de los instrumentos de pago recibidos de sus participantes, mediante el uso de los medios y herramientas tecnológicas.

Administra:

- **Cámara Electrónica de Compensación Cheques (Lynx)**

Es un sistema mediante el cual los participantes presentan cheques ajenos, recibidos en depósito para ser cobrados y a la vez recibir cheques propios a ser pagados.

- **Cámara de transferencias Electrónicas (A.C.H)**

Es un sistema mediante el cual los participantes envían órdenes electrónicas a otros participantes, instruyendo el abono o débito de fondos, desde y/o hacia una cuenta en particular. Estas transferencias de fondos están destinadas a distintas transacciones bancarias, como ser: pago de préstamos, pago de tarjetas de crédito, abono en cuentas y otros.

- **Sistema de Pagos con tarjetas**

Son las Empresas que se encargan de administrar las tarjetas de débito o crédito en Bolivia, son los encargados de habilitar las tarjetas de crédito para compras de Internet. En el país son dos:

- **Administradora de Tarjetas (ATC S.A.)** Administradora de Tarjetas de Crédito S.A. – Red Enlace, es la empresa de servicios financieros complementarios, que administra parte de la red de pagos electrónicos de Bolivia.
- **LINKSER S.A.** Es una empresa administradora de tarjetas de crédito o débito, tanto en el rol emisor como adquirente, con cobertura a nivel nacional.

- **Billetera Móvil**

Son los servicios que a través de las empresas telefónicas ofrecen transacciones usando el teléfono móvil. Actualmente en el País existen dos servicios autorizados de billetera móvil y existe otro en camino como ENTEL Financiera SRL.

- **BNB, BCP – Billetera Móvil** Para los clientes que tengan una línea VIVA activa, este nuevo servicio del BCP y BNB les permite cargar, recibir y transferir dinero electrónico desde cualquier tipo de celular, las 24 horas del día.¹
- **Efectivo S.A. Tigo Money** Para clientes y no clientes de Tigo, se puede convertir el dinero efectivo en dinero electrónico que se almacena en una cuenta en tu celular y realizar pagos.²

¹ Sitio Web: <http://www.viva.com.bo/billeteramovil>

² Sitio Web: <https://www.tigo.com.bo/tigo-money>

2.6. ¿Qué bancos tienen portales, aplicaciones y servicios web?

Se hizo una revisión de los sitios web de las entidades bancarias y se identificó que la mayoría brindan el servicio de banca por Internet y que sólo ocho tienen una aplicación móvil:

Cuadro 3: BANCOS MÚLTIPLES sí cuentan con Banca por Internet, Móvil y aplicación

Bancos	Banca Por Internet	Banca por Móvil y Aplicación
Bisa	Sí	Sí
BCP	Sí	Sí
Banco Económico	Sí	Sí
Banco Fortaleza	Sí	No
Banco Ganadero	Sí	Sí
Banco Mercantil Santa Cruz	Sí	Sí
Banco Nacional de Bolivia	Sí	Sí
Sol	Sí	Sí
Banco Unión	Sí	Sí
Banco Fassil	Sí	No
Banco Prodem	Sí	No

Fuente: Elaboración Propia

2.6.1. ¿Cómo se accede a la Banca por Internet?

Para acceder a los servicios de Internet en su generalidad los requisitos y recomendaciones son las siguientes:

- Ser cliente del Banco.
- Tener correo electrónico (es muy importante) y teléfono móvil.
- Generalmente firmar un contrato y aceptación de los términos y condiciones de la Banca por Internet.
- El Banco genera y entrega al usuario en forma privada:
 - **Usuario:** Puede ser un número, un nombre de **usuario** o una combinación de letras y números.
 - **Clave:** Dependiendo del caso, el usuario genera una propia o el banco le asigna una. Esta se puede cambiar en la plataforma correspondiente.³
 - **Token,** El BCP cuenta con un aparato externo denominado **Token**, el cual brinda un código nuevo el cual se debe ingresar en la plataforma cada vez que se realiza operaciones bancarias.

³ Estas dos cosas se las debe guardar muy bien y en forma privada, si se las pierde se debe llamar al teléfono del Banco o ir a sus oficinas para generar nuevas.

Imagen 1: Token



- **Una tarjeta de Coordenadas**, En el caso del Banco Bisa antes se debe acceder a la banca online y colocar los números correspondientes con la tarjeta.

Imagen 2: Tarjeta de Coordenadas del Banco Bisa

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	12	23	45	67	19	24	64	77	13	23
2	56	43	98	65	37	23	84	56	19	23
3	45	77	70	27	03	86	53	17	25	40
4	24	87	63	40	03	62	61	79	57	34
5	09	10	23	45	34	57	24	34	59	43
6	26	48	76	37	58	84	98	75	21	35
7	22	68	97	01	24	15	18	02	70	89
8	53	46	97	64	31	84	65	94	21	87

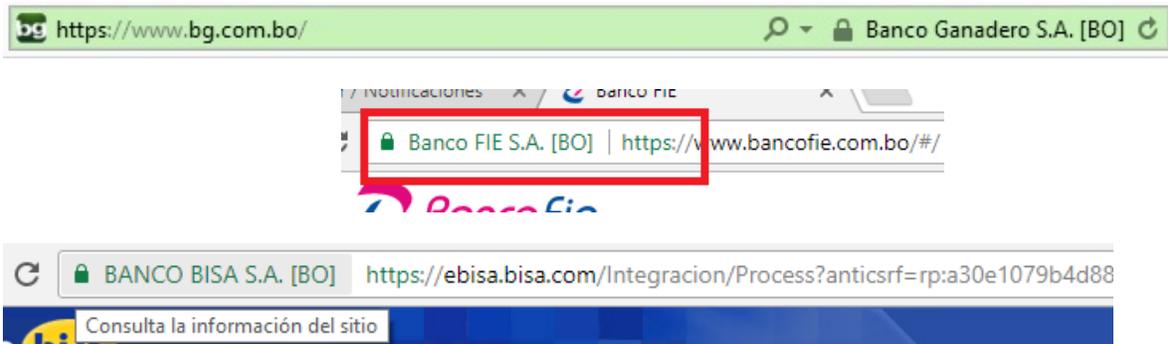
- **Preguntas secretas:** Por cuestiones de seguridad, se introducen al sistema preguntas personales como: cuál es tu primera mascota, cuál fue tu primera profesora, etc.

2.6.2. Ingreso a la Banca por Internet

Para ingresar a la banca por Internet se debe verificar que la página web sea la oficial del Banco, esto se comprueba de la siguiente manera:

- Preferiblemente se debe escribir la dirección del Banco en el navegador: Ej. <http://www.bisa.com>, www.bg.com.bo, [www.bmsc.com.bo/](http://www.bmsc.com.bo)
- Una vez digitado esto se debe verificar que la dirección sea **https://** y que se muestre el candado de seguridad, esto indica que es una página que cumple con requisitos de seguridad.

Imagen 3: Captura de pantalla de las URL's de la Banca por internet con el respectivo https y el candado de seguridad



2.6.3. Cómo ingresar a la plataforma

Una vez que se accede a la página web oficial, se busca el link para ingresar a la banca digital o Banca por Internet.

Imagen 4: Botones de ingreso a las plataformas de Internet

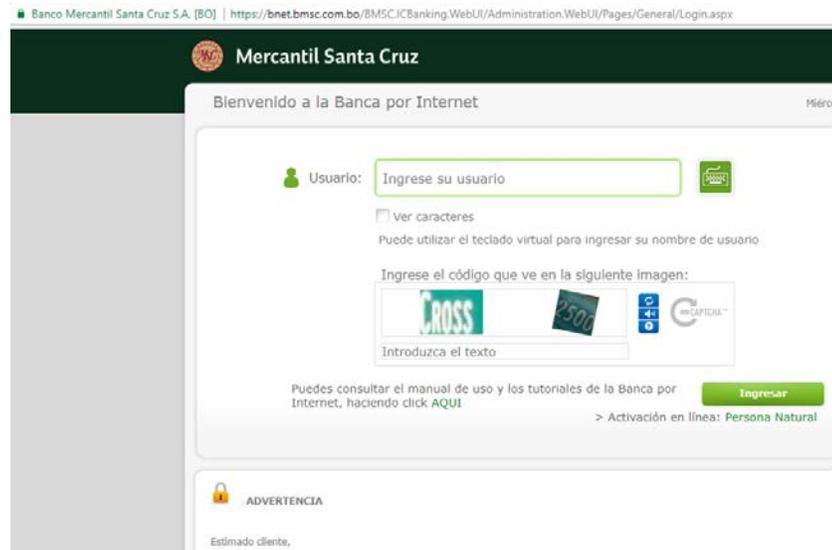


Imagen 5: Captura de pantalla de la plataforma del Banco Ganadero⁴



⁴ <https://gananet.bg.com.bo/gananet/>

Imagen 6: Captura de pantalla de la plataforma del En el Banco de Santa Cruz⁵



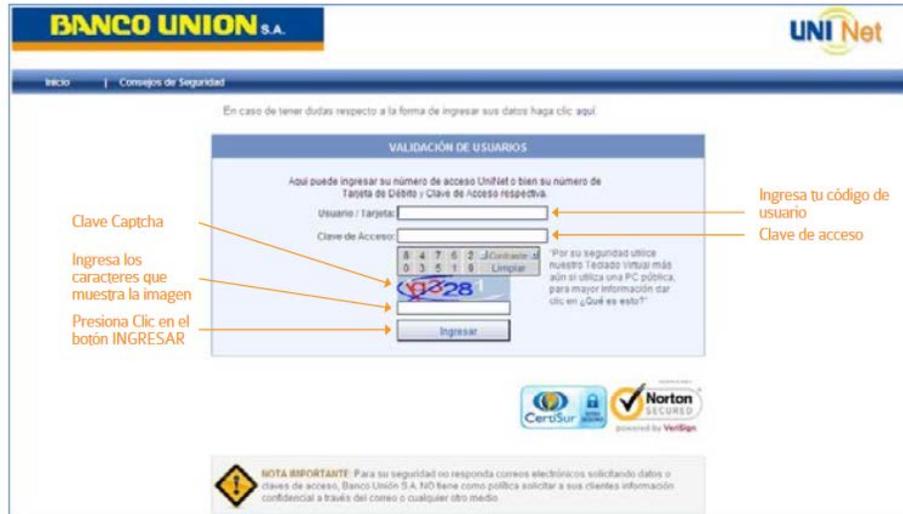
El siguiente paso tras introducir tras acceder a la plataforma web es llenar los siguientes datos:

- **Usuario:** El cual brindó el banco al cliente.
- **Clave:** El cual brindó la entidad financiera, sin embargo, está puede ser modificada de manera personal.
- **Capcha:** Son los símbolos que combinan números, letras, etc. para evitar los fraudes.

IMPORTANTE: Antes de ingresar el usuario y la contraseña se debe verificar que el Capcha no esté errado. Por medidas de seguridad los bancos permiten un cierto límite de errores al ingresar, si esto ocurre puede suceder lo siguiente: Se bloquee por un cierto tiempo, se tenga que modificar la contraseña o que no haya una solución inmediata.

⁵ <https://bnet.bmsc.com.bo/BMSC.ICBanking.WebUI/Administration.WebUI/Pages/General/Login.aspx>

Imagen 7: Captura de pantalla de la plataforma de ingreso a la Banca por Internet del Banco Unión



2.6.4. ¿Qué se puede hacer por la banca por internet?

En la mayoría de los casos se puede: Realizar consultas de saldos de cuentas (de tarjetas de débito o crédito); consulta de movimientos bancarios; realizar transferencias entre cuentas propias o de terceros; transferencias a otros bancos; pagar o consultar préstamos; pagar las cuotas de tarjetas de Crédito; pagar servicios básicos; pagar Impuestos de inmuebles y/o vehículos; programar informes periódicos de saldos y movimientos; solicitar otros servicios que presta el banco.

Depende de la entidad financiera el pago de servicios pueden estar disponibles inmediatamente (solo deberá ser necesario configurar la cuenta del servicio).

Imagen 8: Captura de pantalla de la plataforma de Internet del Banco Bisa la sección de Pago de Servicios



2.6.5. ¿Cómo pagamos Impuestos y Servicios?

Cada entidad financiera cuenta con una forma distinta para la realización de operaciones bancarias, es necesario consultar los canales propios de Youtube (mediante tutoriales), en caso de que la entidad financiera no cuente con un canal de Youtube usted podrá contar con un asesor en línea.

2.6.6. Tarifarios

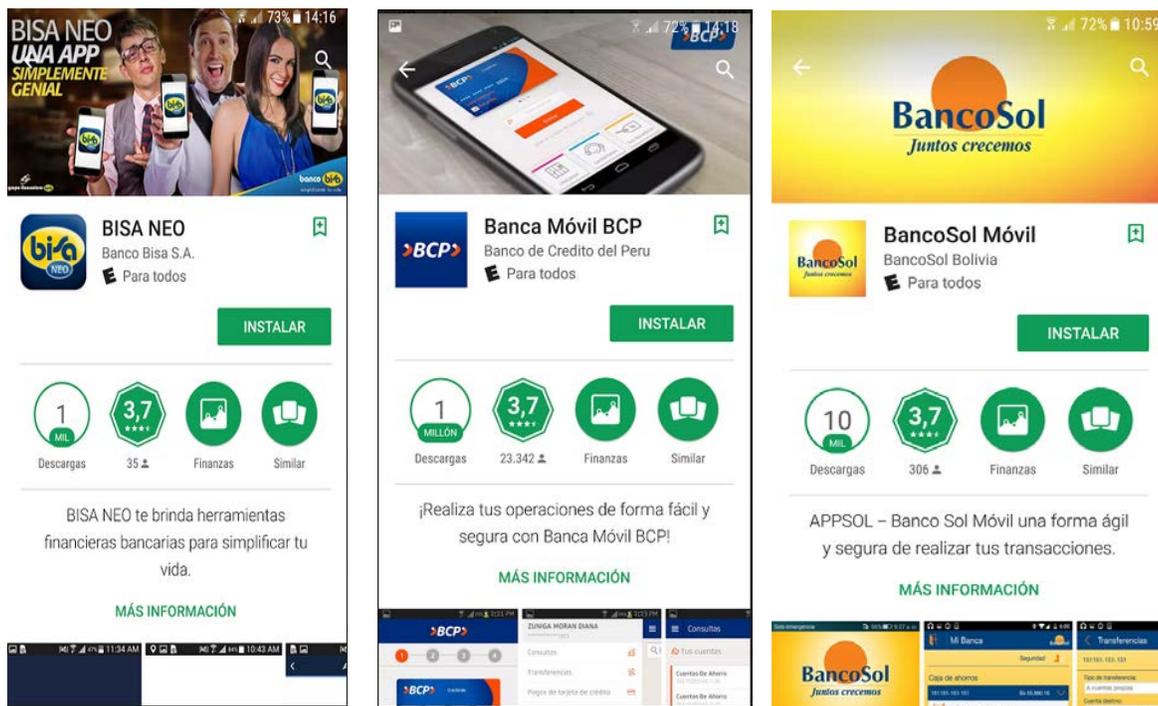
El costo de las transacciones no tiene costo en la mayoría de los casos, sin embargo, es importante consultar previamente antes de realizar operaciones bancarias. Es importante consultar sobre dónde recibirá la facturación del servicio y si esta recepción tiene un costo adicional.

2.6.7. Aplicaciones

Las Aplicaciones son programas de Software que se descargan e instalan en los Smartphones, tablets o algún otro aparato móvil que permite realizar operaciones bancarias. De un total de 11 bancos sólo 8 tienen aplicaciones oficiales.

En las aplicaciones solo se pueden realizar transacciones básicas por el momento, pero se debe estar al tanto de las actualizaciones de las aplicaciones para poder realizar en un futuro más transacciones desde el teléfono móvil.

Imagen 9: Captura de pantalla de las aplicaciones oficiales del Banco Bisa, Banco BCP y del BancoSol



2.6.8. Medidas de Seguridad

Estas son algunas medidas de seguridad que se deben tomar en cuenta tanto en el uso de la banca online como de la aplicación.

Los bancos en su generalidad:

- No solicitan que se actualice o envíe la información de las claves o usuario a través de correo electrónico.
- No envía links a correos electrónicos que pidan datos confidenciales, claves o ingresar a banca por Internet.

- Bloqueo de acceso ante repetidos errores de ingreso de clave de usuario y contraseña.
- Generalmente la plataforma cierra sesión por si sola al cerrar el navegador o al transcurrir un cierto tiempo sin que se la haya utilizado.

2.7. Tarjeta de débito y tarjeta de crédito

Son dos de los recursos más utilizados para realizar transacciones electrónicas los cuales son conocidos como dinero plástico.

- **Las tarjetas de débito**, son las más conocidas, son tarjetas que permiten pagar usando los fondos de los ahorros de las personas.
- **Las tarjetas de crédito**, son tarjetas que te permiten pagar bajo el concepto de crédito, las utilizadas son VISA y Mastercard, prácticamente todos los bancos ofrecen este servicio, sin embargo, los requisitos para obtenerla no están al alcance de la mayoría de los bolivianos.

2.8. Bitcoin

Las entidades financieras son las que administran el dinero de cada cliente, tras algunos errores cometidos por algunos bancos en el mundo, apareció el Bitcoin. Es una “moneda” digital creada en 2009 por Satoshi Nakamoto (no hay seguridad sobre esto).⁶ Se la considera una divisa parecida al dólar o el peso, y utiliza un protocolo Peer to Peer o P2P (red de pares o iguales en la red) por sus siglas en inglés. Con esta moneda no existen cargos por transferencia, ya que no es regulada por un banco o Gobierno. Cada Bitcoin se divide en 100 millones de partes, cada una recibe el nombre de Satoshi.



Imagen 10: Captura de pantalla de un Bitcoin con sus dos claves, la privada y pública

2.9. Moneda digital

La moneda digital no cuenta con un respaldo de un banco central o país, sino es respaldada por los usuarios, empresas u organizaciones.

Existen muchas monedas digitales en la actualidad: Litecoin, Peercoin, Dogecoin, Namecoin, Quark y Ethereum. Cuánto valen en dinero real, en <https://coinmarketcap.com/> se puede consultar a cuanto están cotizando estas monedas.

⁶ El PDF está disponible en <https://bitcoin.org/bitcoin.pdf>

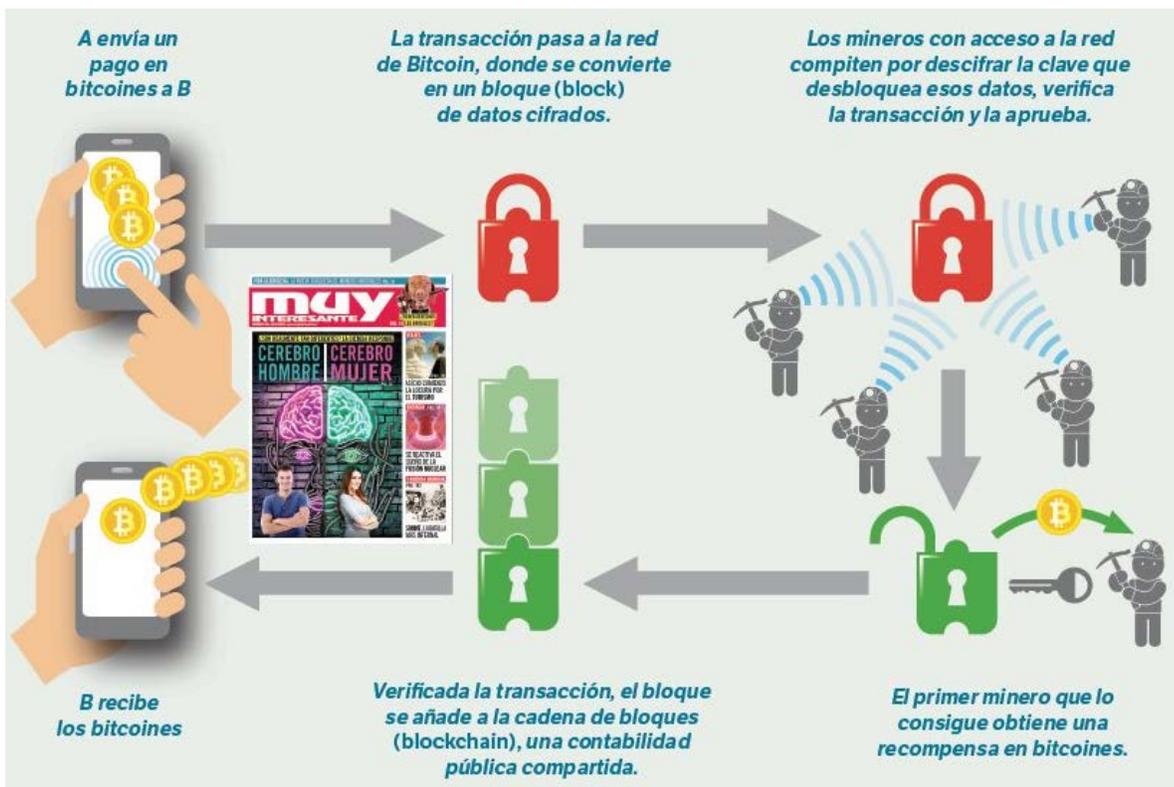
2.9.1. En Bolivia están prohibidas las monedas digitales

El Banco Central de Bolivia a través de la Resolución del Banco Central de Bolivia 044/2014 prohíbe expresamente el uso de estas monedas en Bolivia

2.9.2. Blockchain

Blockchain, la tecnología que usan las criptomonedas, se basa en cadenas de bloques que permiten la actualización de todos los miembros de la red de cualquier transacción o movimiento, con lo que se evita el *hackeo* en una sola base de datos y la hace confiable.

Imagen 11: Como trabaja Blockchain



Fuente: <https://www.scoopnest.com/es/user/TapasDeCiencia/747041660345925632>

3. Trámites online.

3.1. ¿Qué es un trámite?

Se entiende por trámite al conjunto de pasos o serie de acciones regulados por el Estado y llevados a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación adecuada de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o, la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.

3.1.1. ¿Qué es un trámite online?

Un trámite online se realiza por medios electrónicos a través del portal web de una entidad bancaria. Las ventajas son: Disponibilidad las 24 horas y 365 días del año; se los realiza desde cualquier lugar (solo es necesario una computadora y conexión a internet); ahorro en tiempo y dinero; mayor seguridad, el sistema valida en tiempo real los datos; evita la compra de más formularios por errores de escritura y ante cualquier duda están a disposición manuales de ayuda, salas de chat o consultas a un funcionario online.

3.1.2. ¿Qué es la Interoperabilidad?

La interoperabilidad es cuando cada entidad pública tiene a cargo los datos personales de los clientes o usuarios, los cuales actualiza y protege.

3.1.3. ¿Qué trámites en la actualidad se pueden realizar por internet?

Vamos a revisar los trámites que el gobierno ha puesto en marcha en su paquete de desburocratización y ver cómo funcionan.

- Ministerio de Trabajo⁷.
- Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural; Oficina Virtual de Registro de Comercio⁸.
- Gaceta Electrónica de Registro de Comercio⁹.
- Ministerio de Salud¹⁰.
- Registro de Discapacidad en el Sistema de Programación de Calificación¹¹.
- ProBolivia y Promueve Bolivia¹².
- Ministerio de Planificación del Desarrollo¹³.
- SEGIP (Servicio General de Identificación Personal)¹⁴.
- SIN (Servicio de Impuestos Nacionales)¹⁵.

3.1.4. Yuriña

Según la LEY 779 - LEY DE DESBUROCRATIZACION PARA LA CREACION Y FUNCIONAMIENTO DE UNIDADES ECONOMICAS

Es el sistema virtual de información digital que articula e interconecta a las usuarias y usuarios, y almacena, centraliza, informatiza y administra las certificaciones y los requisitos necesarios para la creación y funcionamiento de Unidades Económicas. Este sistema será utilizado por toda entidad como único medio de verificación de la información registrada en el mismo.

⁷ <https://ovt.mintrabajo.gob.bo>

⁸ <http://miempresa.gob.bo>

⁹ <http://gacetadecomercio.gob.bo>

¹⁰ <https://qmara.minsalud.gob.bo>

¹¹ <https://calificacionpcd.minsalud.gob.bo>

¹² <https://certificacion.probolivia.gob.bo/>

¹³ <https://ong.planificacion.gob.bo>

¹⁴ <https://ticketlicencias.segip.gob.bo:448/>

¹⁵ http://www.impuestos.gob.bo/pag/Portal_Oficina_Virtual

Este Sistema virtual ya empezó con La Oficina Virtual del Registro de Comercio (<http://www.miempresa.gob.bo/>) que tratamos más arriba.

3.1.5. Ventanilla Única de Exportación

Este aún se encuentra en proceso de implementación, pero tiene como objetivo agilizar y simplificar los flujos de información entre los agentes vinculados al comercio exterior y el Gobierno de manera que se beneficien todos los implicados en los procesos transfronterizos evitando la presentación repetitiva de datos.

La VUCE - Bolivia permitirá a las partes involucradas en el comercio exterior y transporte, presentar información y documentos estandarizados a través de un único punto de entrada, con el objeto de cumplir una sola vez con todos los trámites relacionados con las operaciones de exportación, importación y tránsito.

3.2. Firma Digital

Es un conjunto de datos electrónicos integrados, ligados o asociados de manera lógica a un documento digital, o un correo electrónico, que certifica la identidad del signatario y la integridad del documento digital firmado.

Este sería el Organigrama de la Firma Digital en Bolivia:

Diagrama 1: Organigrama de la Firma Digital en Bolivia



3.2.1. Firma manuscrita vs firma digital

Cuadro 4: Firma Manuscrita vs Firma Digital

Firma Manuscrita vs Firma Digital	
Firma Manuscrita	Firma Digital
	
<p>Nombre y/o apellidos, trazos o gráficos que una persona escribe de su puño y letra en un documento, para darle autenticidad, validez o para expresar que aprueba su contenido.</p>	<p>Es la firma electrónica que identifica únicamente a su titular, creada por métodos que se encuentran bajo el absoluto y exclusivo control de su titular, susceptible de verificación y está vinculada a los datos del documento digital de modo tal que cualquier modificación de los mismos ponga en evidencia su alteración.</p>
Esto no es Firma Digital	
<p>Firma escaneada o digitalizada</p>	<p>Documento firmado digitalmente impresos</p>
	
Documento firmado de manera manuscrita y escaneado	
	

3.2.2. Tipos de Firma Digital

- **Persona Natural**, Persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal
- **Persona Jurídica**, Persona jurídica la cual es una empresa que ejerce derechos y cumple obligaciones a nombre de ésta. La persona jurídica puede ser conformada por una o más personas naturales o jurídicas.
- **Cargo Público**, Persona que desempeña un empleo, cargo o comisión subordinada al Estado.

3.2.3. ¿Cómo obtener un Certificado Digital?

Imagen 12: Como obtener un Certificado Digital



1 El solicitante ingresa a www.firmadigital.bo, crea una cuenta y solicita el tipo de firma digital, el sistema le enviará un correo electrónico con los requisitos que debe presentar a la ECP.



2 El usuario debe apersonarse a las oficinas de la ECP, con los requisitos que se le especificaron al realizar la solicitud, para su validación.



3 El usuario debe realizar el pago correspondiente en una entidad bancaria.

Es responsabilidad del usuario proteger la contraseña de su cuenta en el sistema y aún más importante su tarjeta inteligente o token.



4 El usuario debe ingresar el número de depósito o subir una imagen del comprobante bancario en su cuenta de usuario, en el sistema.

5 El solicitante recibirá un correo electrónico emitido por la ECP, confirmándole que su certificado ha sido generado y que esta disponible para su descarga a través de un enlace descrito en el mensaje.



El Costo es el siguiente:

Cuadro 5: Precios de la Firma Digital en Bolivia

Tipo de Certificado Digital	Número de Certificados	Precio Anual del Certificado Digital (Sin Token) (Bolivianos)	Precio Anual del Certificado Digital (Con Token) (Bolivianos)
Cargo Público	Menor o igual a 30	450	733
	Mayor a 30	370	653
	Mayor a 100	320	603
	Mayor a 200	245	528
	Mayor a 500	195	478
Persona Jurídica		370	653
Persona Natural		195	478
Reposición Token por re-emisión		283	

Fuente: <https://www.firmadigital.bo/ayuda.html>

3.2.4. ¿Cómo firmo digitalmente un PDF?

Para dar un ejemplo de cómo firmar un documento en PDF los pasos son los siguientes:

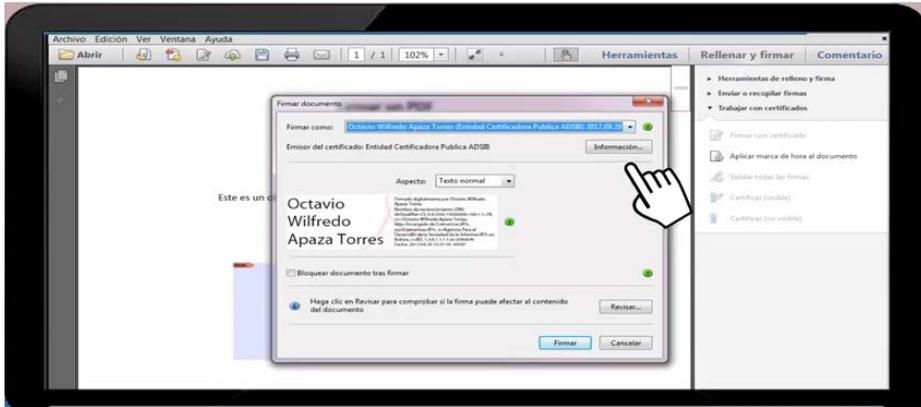
1. Inserta el Token



2. Abre el PDF que será firmado
3. Paso 3 Clic en el Menú – Edición – y luego en – Preferencias-



4. En la sección – Categorías – Selecciona – Firmas –
5. Haz Clic en – SmartCardPKCS 11API –
6. Haz Clic en – iniciar Sesión-
7. Escribe tu contraseña y presiona – Aceptar –, el estado deberá cambiar a conectado
8. En la barra – Propiedades – selecciona – Rellenar y firmar – Clic en – Firmar con Certificado -
9. Traza la zona donde aparecerá la firma, elige el ID con el que vas a firmar, Haz clic en – Firmar-



10. Guarda el Documento Firmado
11. Ahora el documento PDF está firmado

Para comprobar que el documento está firmado se ingresa a

<https://solicitud.firmadigital.bo/validar/>

Propietario	
Nombre	Jose Reynaldo Cochi Limachi
Organización	Agencia Para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia
Correo	jcochi@adsib.gob.bo
Emisor	
Nombre	Entidad Certificadora Publica ADSIB
Organización	ADSIB
Periodo de validez	
Inicio	09/08/2017
Fin	09/08/2018

Y se comprueba que el documento tiene firma digital.

3.2.5. ¿Qué instituciones usan la Firma Digital en la actualidad?

En la actualidad se le da uso en tres grandes instituciones en Bolivia:

- Banco Central de Bolivia y las entidades participantes del LIP.
- Aduana.
- Impuestos Nacionales.

3.3. Plataformas de E – learning

Son espacios virtuales de aprendizaje orientados a facilitar la experiencia de capacitación a distancia, tanto para empresas como para instituciones educativas.

Permiten la creación de "aulas virtuales"; en ellas se produce la interacción entre profesores y alumnos, como también la realización de evaluaciones, el intercambio de archivos, la participación de foros, chats y una amplia gama de herramientas adicionales.

- **Moodle**, es un software diseñado para crear cursos en línea y entornos de aprendizaje virtuales.¹⁶
- **Chamilo LMS**, es un software con todo lo necesario para poner en funcionamiento un aula virtual y gestionar un curso de e-learning.¹⁷
- **Google Classroom** Es la herramienta de Google para educadores, utiliza todas las herramientas que tiene en G Suites, para crear clases, asignar tareas e interacción entre alumnos y profesores.¹⁸

4. Comercio Electrónico

4.1. ¿Qué es Comercio Electrónico?

Según la OMC por Comercio Electrónico se entiende "la producción, distribución, comercialización, venta o entrega de bienes y servicios por medios electrónicos"¹⁹. Si bien la operación se pacta electrónicamente, el pago y/o la entrega de los bienes y servicios no necesariamente se desarrolla en línea.

4.2. ¿Qué servicios de comercio electrónico hay en Bolivia?

Algunas cosas que están cambiando en Bolivia son:

¹⁶ <https://moodle.org/?lang=es>

¹⁷ <https://chamilo.org/>

¹⁸ <https://classroom.google.com/>

¹⁹ OMC, Comercio Electrónico 1998 , https://www.wto.org/spanish/tratop_s/ecom_s/wkprog_s.htm

Cuadro 6: Algunos servicios que están cambiando en Bolivia

Antes	Ahora
 <p data-bbox="383 684 553 716">Oficinas de BOA</p>	 <p data-bbox="948 684 1146 716">Sitio Web de BOA</p>
 <p data-bbox="375 1056 561 1089">Pagos en el Banco</p>	 <p data-bbox="980 1035 1114 1068">Banca digital</p>
 <p data-bbox="342 1472 594 1505">Entradas para el partido</p>	 <p data-bbox="919 1438 1170 1472">Entradas para Partidos</p>
 <p data-bbox="383 1875 553 1908">Pago con dinero</p>	 <p data-bbox="919 1854 1170 1887">Pago con Tarjeta en POS</p>

4.3. Tipos de Comercio Electrónico

Existen varios tipos de comercio Electrónico, de acuerdo a los actores que intervienen, en este documento se toma en cuenta las transacciones en las que participan²⁰:

B = Empresa (Business)
 C = Consumidor o Personas (Consumer)
 G = Gobierno (Government)

Los otros tipos de comercio electrónico son la combinación de estos tres actores que se los explica a continuación:

Cuadro 7: Combinaciones de Comercio Electrónico

	G Gobierno	B Empresa	C Personas
G Gobierno	G2G Intercambio de información entre gobiernos	G2B Información y Servicios	G2C Información y Servicios
B Empresa	B2G Trámites Impuestos Información	B2B Venta de la Fabrica al Mayorista	B2C Venta de productos al consumidor
C Personas	C2G Impuestos Trámites	C2B Empleo Seguro Social	C2C Entre consumidores, Ebay, mercado libre, Facebook

Fuente: Elaboración propia

Existen algunos autores que clasifican al comercio por móviles o tecnología IOT (Internet de las cosas) en otra categoría, sin embargo, el comercio que se realiza a través de esos dispositivos corresponden a las ya mencionadas.

4.4. Empresas de Comercio Electrónico en Bolivia

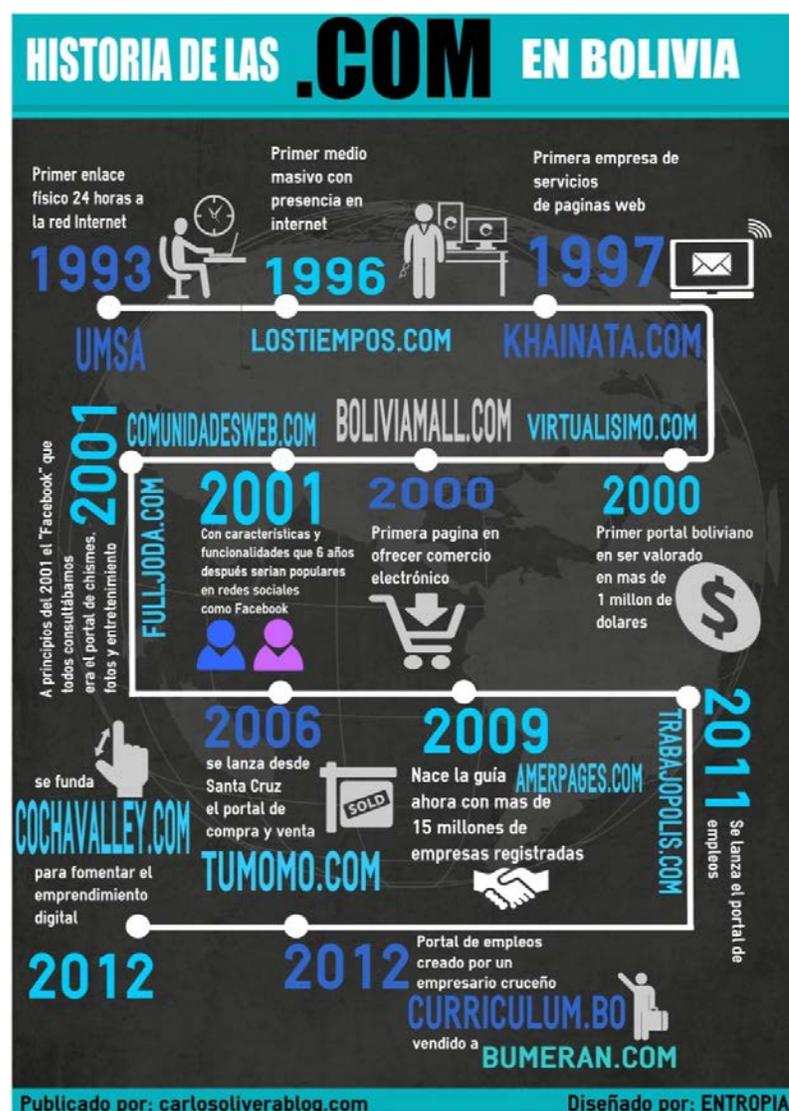
En el país son muy pocas las empresas que sobreviven los 5 años realizando comercio electrónico.

Carlos Olivera en su blog publicó una infografía donde se encuentra la historia de los primeros emprendimientos en Comercio Electrónico en Bolivia, de estas podemos mencionar:

²⁰ OMC, El Comercio Electrónico en los Países en Desarrollo, Pág. 5 2013, <https://goo.gl/LNzBbr>

- **Virtualisimo.com** portal de noticias de la empresa Serinbol, que el 2001 recibió una inyección de capital de \$us 350 mil dólares.
- **BoliviaMall.com** lanzada el año 2000 que en estos momentos redirige al portal Flores.com.bo y antes fue www.bolivianstore.com. Fue el primer portal de comercio electrónico y dio nacimiento a lo que hoy es LatinamericanMalls.com.
- **TuMomo.com** lanzada el 2006 es un portal de compra y ventas, de la ciudad de Santa Cruz, que está según Alexa está entre los sitios web más visitados de Bolivia.
- **Curriculum.bo** una plataforma para buscar empleo, el 2012 Elio Montes el propietario anunció que el portal fue vendido a la empresa argentina Bumeran.com.
- **VivirenBolivia.net** sitio de venta de diversos productos y de crowdfunding, su propietario es Danilo Casati y es de los pocos que cumple con toda la normativa que exige el estado.

Infografía 1: Historia de las .com en Bolivia desde el punto de vista de Carlos Olivera²¹



²¹ <http://carlosoliverablog.com/2015/02/historia-de-las-com-en-bolivia-infografia/>

4.5. Legislación sobre el Comercio Electrónico en Bolivia

No existe una Ley que regule el Comercio Electrónico como tal en Bolivia, si existe la:

- Ley No 164 de Telecomunicaciones.
- Decreto Supremo No 1793. Aprueba el Reglamento para el acceso, uso y desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación en el marco de la Ley N° 164.

Normativa sobre pagos Electrónicos:

- La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y el Banco Central de Bolivia (BCB), de acuerdo con sus competencias, tienen la facultad de promulgar leyes que establezcan el procedimiento y la normativa de seguridad para las operaciones, así como los requisitos mínimos que deben cumplir las entidades para realizar actividades de banca electrónica, banca por teléfono y mediante dispositivos móviles, normativa de cumplimiento obligatorio por parte de las entidades financieras que presten el servicio.
- LEY No. 1670 LEY DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA DEL 31 DE OCTUBRE DE 1995.

En lo relacionado a pagos electrónicos la normativa que saco es la siguiente:

- Reglamento de Firma Digital (R.D.N° 086/2004 de 22.06.04 y sus modificaciones).
- Reglamento del Sistema de Liquidación integrada de Pagos (R.D.N° 061/2014 de 10.06.4 y sus modificaciones).
- Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago compensación y liquidación (R.D.N° 134/2015 de 28.07.15).
- Reglamento del Módulo de Liquidación Diferida (R.D.N° 203/2016 de 18.10.16).
- La Ley N° 393 de Servicios Financieros, de fecha 21 de agosto de 2013.

En cuanto las Leyes impositivas:

- Código Tributario (Ley N° 2492), del 2 de agosto de 2003.
- Resolución Normativa de Directorio N° 10-0049-13 - Sistema de Facturación Virtual.
- La Resolución Normativa de Directorio N° 10-0044-13.

En cuanto a la Protección al consumidor:

- Ley General de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores (Ley N° 453).

En cuanto a la Protección de datos personales:

- La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia establece la Acción de Protección de Privacidad.
- En el Código Procesal Constitucional del 5 de julio de 2012.

- El Decreto Supremo Reglamentario de la Ley N° 164 de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.
- El Código Tributario (Ley N° 2492), del 2 de agosto de 2003.
- La Ley de Servicios Financieros (Ley N° 393).

En lo que respecta a Propiedad Industrial e Intelectual:

- Ley de Derecho de Autor (Ley N° 1322).
- Decreto Supremo N° 24582.
- Decreto Supremo N° 0667 - Texto Ordenado del Código Penal, de fecha 8 de octubre de 2010.

En el ámbito internacional de la propiedad intelectual, Bolivia ha suscrito:

- Los Tratados de la OMPI sobre Derecho de Autor (WCT) y sobre Interpretación o Ejecución y Fonogramas (WPPT).
- El Convenio de Berna para la Protección de las Obras Literarias y Artísticas.
- La Convención Internacional sobre la protección de los artistas intérpretes o ejecutantes, los productores de fonogramas y los organismos de radiodifusión (Convención de Roma).
- El Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio (ADPIC), administrado por la Organización Mundial del Comercio (OMC).

En cuanto a Normas de Dominio:

- El NIC Bolivia (.bo) cuenta con las Políticas de Delegación de Nombres de Dominio bajo el ccTLD.bo,

En cuanto a Delitos Informáticos y Seguridad de la Información:

- El Código Penal (Ley N° 1768, del 10 de marzo de 1997).
- La Ley de Servicios Financieros (Ley N° 393).

4.6. Comercio Tradicional vs Comercio Electrónico

Algunas consideraciones sobre el comercio tradicional vs el comercio electrónico desde el punto de vista del Vendedor y el comprador:

Cuadro 8: Comercio Tradicional vs Comercio Electrónico para el Vendedor/a

Comercio Tradicional	Comercio Electrónico
Paga el alquiler de una tienda	No paga el alquiler de un espacio físico, pero sí el de un sitio en la web y la infraestructura necesaria.
Oferta físicamente los productos en otros mercados, ciudades o países requieren alquilar espacios físicos.	El sitio web llega a todo el mundo. También se puede vender productos en Redes Sociales, o sitios como Ebay y Amazon.
Una serie de trámites y permisos.	Dependiendo de la ciudad o país, la regulación aún no es muy estricta.
Horarios de atención fijos.	Depende del tipo de producto o servicio el horario de atención es variable.
Publicidad en medios tradicionales que son de costos elevados y no llegan al público específico.	Se puede realizar publicidad específica al público objetivo.
Gastos en empleados y logística.	Dependiendo del tamaño de la empresa la cual puede requerir gastos en empleados y logística.

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 9: Comercio Tradicional vs Comercio Electrónico para el Comprador/a

Comercio Tradicional	Comercio Electrónico
Tomarse el tiempo de ir tienda por tienda, calcular costos, negociar precios.	Se puede revisar una serie de opciones desde la comodidad del hogar y dependiendo de la tienda a realizar comparaciones.
Ver el producto en forma presencial. En caso de algún defecto en el producto se puede cambiar o reclamar.	Se debe confiar en que la tienda muestra el producto tal como el que le enviará. Depende de las condiciones del servicio, la devolución del pago y producto.
El producto tras requerir costos administrativos elevan los costos.	El producto es más barato, pero quizás se tenga que pagar por transporte, seguro, etc. De acuerdo a las condiciones de servicio.
Aun cuando es un bien intangible como un ticket o una entrada (para ver una película, obra de teatro o un concierto) se debe hacer fila.	En este caso el servicio es totalmente online, se entrega un comprobante que puede ser impreso o mostrado desde el celular.

Fuente: Elaboración Propia

4.7. Cómo se realiza el pago de compras electrónicas

4.7.1. Dentro de Bolivia

En el Capítulo de Banca Digital, ya se tocó el tema de las transacciones bancarias, Tarjeta de débito y Crédito que son las opciones más comunes de realizar pagos en Bolivia, estas son otras alternativas que hay actualmente:

Tigo Money, implementó la Billetera Móvil, desde la cual se pueden pagar una serie de servicios, también se puede realizar cobros a través del servicio de TigoMoney. ²²

Pagosnet, es una plataforma de pagos que trabaja con microempresas, universidades, comercios y entidades bancarias. ²³

Pago contra Entrega, método que realizan varios comercios en sociedad con las empresas de courier, ellas se encargan de realizar cobro respectivo a la hora de entregar un producto. Es decir, la compra se realizó electrónicamente, pero el pago y entrega del producto se realiza de esta forma.

Pago a través de medios de transportes se utiliza a los radiotaxis o mototaxis para este tipo de servicios. De la misma forma que lo anterior, la compra y acuerdo se realizó por internet, pero la entrega y pago se realiza por este medio.

Billetera Móvil de Viva, este servicio te permite hacer transferencia de dinero electrónico a través de telefonía móvil. ²⁴

Pay-Me dé la ATC - Red Enlace S.A., este producto que permite tener una pasarela de pagos a los sitios web, para que pueda recibir pagos desde tarjetas de crédito o débito, entre los requisitos es necesario tener una cuenta bancaria donde se realicen los depósitos y las comisiones son de acuerdo al volumen de la transacción. Se debe tomar en cuenta que la transacción no es inmediata, sino que demora un día en consolidarse. Sus productos son:

- Insertar un botón de pago en el sitio web.
- Pay-Me mobile, un botón de pago para las aplicaciones.
- POS (Point of Sale) Virtual, en caso de no tener sitio web, ni aplicación con este servicio el vendedor puede enviar un enlace por correo electrónico al comprador para realizar el pago.
- Sitio web <https://www.redenlace.com.bo/pay-me.php?pag=1>

²² <https://www.tigo.com.bo/tigo-money>

²³ <http://www.pagosnet.com.bo/>

²⁴ <http://www.viva.com.bo/billeteramovil>

Khipu²⁵, es una empresa de Chile que llega a Bolivia a través de la Empresa RedCetus, se lanzó el 2017 y permite:

- **API de Integración**, Botón de pagos que puede ser embebido en el portal de un comercio.
- **En tiendas virtuales**, La API web de Khipu ha sido usada para crear módulos de plataformas de comercio electrónico.
- **Redes Sociales**, Khipu permite crear enlaces de pago que se pueden distribuir como actualización de estado por Facebook, Twitter y otras Redes Sociales.
- **Por correo Electrónico**, El Cobrador puede enviar una solicitud de cobro para que su cliente pague a partir de enlace disponible en el mismo correo.
- **Pago con un código QR**, Khipu, mediante su aplicación móvil, puede generar un Código QR para que el cliente lo lea y realice el pago en su propio dispositivo móvil.

4.7.2. El Caso Paypal en Bolivia

Paypal es una plataforma de pago, que está presente en 202 países.

Para abrir una cuenta se requieren 3 factores: Correo Electrónico, Tarjeta de Crédito, débito o prepago y una Cuenta Bancaria. Una vez que ha sido aceptado por Paypal, puede recibir envíos de dinero a su cuenta de Paypal, de la misma forma puede hacer pagos o solicitar pagos solo usando el correo electrónico. Para retirar el dinero, Paypal hace la transferencia de dinero a su cuenta bancaria y la persona puede retirar el mismo.

IMPORTANTE: Paypal sólo permite a Brasil y México (Latinoamérica) retirar los pagos en sus cuentas bancarias y en el otro caso extremo en Paraguay y Bolivia sólo permite enviar pagos en el resto de los países y retirar desde una cuenta Bancaria en Estados Unidos.

Cuadro 10: ¿Qué se compra por Internet? Top 10

País	Enviar Dinero		Recibir Dinero	Retirar Fondos
Argentina	Visa, American Discover	Mastercard, Express y	Visa, Mastercard, American Express, Union Pay y Discover	Cuenta Bancaria de Estados Unidos. Mediante Cheque
Brasil	Visa, American BANCO	Mastercard, Express y	Visa, Mastercard, American Express y BANCO	Cuenta Bancaria de Estados Unidos Cuenta Bancaria local
Bolivia	Visa, American Discover	Mastercard, Express y	No se puede	No se puede
Chile	Visa, American Discover	Mastercard, Express y	Visa, Mastercard, American Express y Discover, Union Pay, JCB, giroipay, Switch, Solo, Paypal, Pago Express	Tarjeta de débito, crédito o prepagada. Cuenta Bancaria de Estados Unidos Mediante Cheque

²⁵

<https://khipu.com/>

Colombia	Visa, American Express y Discover	Mastercard, Express y	Visa, Mastercard, American Express y Discover, Union Pay, JCB, giropay, Switch, Solo, Paypal, Pago Express	Cuenta Bancaria de Estados Unidos
Ecuador	Visa, American Express y Discover	Mastercard, Express y	Visa, Mastercard, American Express y Discover, Union Pay, JCB, giropay, Switch, Solo, Paypal, Pago Express	Cuenta Bancaria de Estados Unidos. Mediante Cheque
Mexico	Visa, American Express y Discover y BANCO	Mastercard, Express,	Visa, Mastercard, American Express, Discover, Union Pay, giropay, Solo, Pago Express, BANCO	Cuenta Bancaria Local Cuenta Bancaria de Estados Unidos
Paraguay	Visa, American Express y Discover	Mastercard, Express y	No se puede	No se puede
Peru	Visa, American Express y Discover	Mastercard, Express y	Visa, Mastercard, American Express y Discover, Union Pay, JCB, giropay, Switch, Solo, Paypal, Pago Express	Cuenta Bancaria de Estados Unidos
Uruguay	Visa, American Express y Discover	Mastercard, Express y	Visa, Mastercard, American Express y Discover, Union Pay, JCB, giropay, Switch, Solo, Paypal, Pago Express	Tarjeta de Débito, credito o prepagada Cuenta Bancaria de Estados Unidos Cheque
Venezuela	Visa, American Express y Discover	Mastercard, Express y	Visa, Mastercard, American Express y Discover, Union Pay, JCB, giropay, Switch, Solo, Paypal, Pago Express	Cuenta Bancaria de Estados Unidos

Fuente: Productos Paypal en el mundo <https://goo.gl/2zV9Vz> Consultado en Diciembre 2016

En Bolivia solo se puede pagar con Paypal, No se puede recibir Pagos

Debido a su facilidad de uso, su popularidad y que está presente en muchos negocios donde se pueden realizar compras en el mundo, en Bolivia hay muchos usuarios que desean este servicio, pero lastimosamente solo se puede enviar pagos y no recibirlos.

Imagen 13: Lo que se puede hacer con Paypal en Bolivia



Fuente: Captura de Pantalla Paypal en el mundo <https://goo.gl/2zV9Vz> Consultado en 12/2016

4.7.3. Paypal y los Bancos de Bolivia

Si bien ningún Banco en Bolivia trabaja directamente con Paypal para poder recibir pagos, estos han visto que este servicio es muy utilizado y requerido para hacer compras por Internet, son los propios bancos que realizan tutoriales para que los usuarios puedan vincular su tarjeta de débito con Paypal y así poder realizar compras por Internet de forma fácil y segura.

4.7.4. Formas de Recibir Pagos del exterior con servicios del exterior

Xoom²⁶, es un servicio de transferencia de dinero en la actualidad es de Paypal y permite para Bolivia solicitar dinero a amigos o familiares y recargas para la telefonía móvil.

Cheque del exterior, los cheques que se envían al exterior generalmente llegan por un Courier o por el servicio postal, estos se los puede depositar en casas de cambio o en los bancos, y de acuerdo al Banco y casa de cambio tiene un costo adicional poder depositarlos, estos costos están regulados por la ASFI.

Transferencia Bancaria, es posible recibir pagos a través de transferencia bancaria, estas no son inmediatas sino demoran un determinado tiempo y tienen un costo según el banco.

Payoneer²⁷, es una empresa de envío de pagos que permite tener una cuenta en línea y te genera una tarjeta de débito física MasterCard con la cual se pueden realizar y recibir pagos

Wester Unión, es una empresa de transferencia de dinero, tiene sucursales en diferentes puntos del país y trabaja con Bancos y Supermercados. Google AdSense utiliza este medio para realizar pagos a sus asociados en Bolivia.

MoneyGram, es una empresa de transferencia de dinero, en Bolivia trabaja con los bancos Banco Económico, Banco Nacional de Bolivia, Banco Ganadero y Banco Mercantil Santa Cruz.

4.8. Venta de Productos y servicios

Generalmente lo que se piensa al hablar de comercio electrónico es que se está hablando de un comercio a nivel mundial. Para vender por Internet usted puede:

- Abrir su propia tienda virtual en Internet y ofrecer sus productos.²⁸ Esto implica diseño web e infraestructura.
- Utilizar sitios web de venta de productos como Amazon, ebay, Aliexpress, etc.

²⁶ <https://www.xoom.com/>

²⁷ <https://www.payoneer.com/es/>

²⁸ <http://www.sure.com.bo/>

- Utilizar Redes Sociales como Facebook que tiene plantillas para páginas específicas para tiendas por Internet.

Venta de Productos

Vender productos al exterior implica conocer todo lo referente a temas de exportación y además conocer la legislación de importación a los países que uno está enviando el producto, como mencionamos se puede comprar casi todo desde Bolivia, pero vender requiere mayores conocimientos, no es lo mismo vender a países de la CAN que a Europa, como tampoco es lo mismo vender ropa que alimentos.

Venta de Servicios

Lo más fácil de vender desde Bolivia al exterior por comercio electrónico son los servicios que pueden ser desde programación, diseño, marketing, etc.

Para ofrecer servicios se puede:

- Abrir un sitio web, blog, red social y ofrecer el servicio correspondiente.
- Utilizar plataformas de Trabajadores Independientes (Freelancers) como Freelancer²⁹ y Up Work.³⁰
- Venta de publicidad.
- Alquiler de casas con servicios como Airbnb.³¹

4.9. Compra de Productos del exterior

Desde Bolivia se puede comprar de forma segura y confiable de tiendas del exterior, pero se debe considerar:

- Se debe tener conocimientos en trámites de importación y normativas vigentes para realizar compras por Internet.
- Revisar los Términos y condiciones de los sitios.
- Revisar si el sitio es confiable, es preferible comprar en tiendas como ebay y Amazon que son muy reconocidas y seguras que en páginas de las que no se tiene referencia alguna. En eBay por ejemplo: Si el producto llega defectuoso, se pide una constancia de la policía local para que eBay, actúe y pida el reembolso del dinero al vendedor en favor del comprador.
- Revisar las opciones de los sitios, ebay y Amazon ofrecen información del vendedor como: cuantas ventas ha realizado, cuantas reclamaciones, cuantas devoluciones.
- Leer bien la descripción del producto, método de envío, si cuenta con seguro o no, si paga transporte, porque medio se envía, etc.

²⁹ <https://www.freelancer.com/>

³⁰ <https://www.upwork.com/>

³¹ <https://www.airbnb.es/>

Normas de la Aduana

Si no eres Importador asiduo, es preferible que tus compras no pasen por ADUANA sino lleguen directamente a ECOBOL para evitar, las compras que no pasan por ADUANA son:

- El envío de correspondencia, cartas, tarjetas postales, fono postal, etc. El ingreso de ese tipo de correspondencia no esta sujeto al control habitual de la Aduana y es libre del pago de tributos.
- La importación a través de ECOBOL, son aquellas encomiendas postales y envíos urgentes (EMS) definidos por el convenio de la Unión Postal Universal.
- Que sus medidas no superen un metro con cincuenta centímetros (150cm) ni de tres metros (3mts) la suma de todas sus dimensiones.
- El vendedor no debe enviar el paquete por empresas postales comerciales o privadas, de hacerlo así, el paquete ya no llegará a ECOBOL sino a la sucursal de la empresa que eligió el vendedor, el paquete se quedará en la Aduana y se pagará el tributo aduanero.

¿Cómo se calcula el impuesto?

Este trámite para importaciones de menor cuantía te cobra dos impuestos: el impuesto al Valor Agregado y el Gravamen Aduanero, que varía de producto a producto y tiene sus propias nominaciones.

- IVA: 14,94% sobre el Costo del producto.
- Gravamen Aduanero, GA para el 2017, que difiere mucho de producto a producto en el caso de la ropa es muy alto.³²

Tramites de desaduanización

- Registrarse en el SUMA, inscribirse como importador no habitual.³³
- Llevar fotocopia de Carnet de Identidad.
- Impresión Oferta del Producto (Ebay, Amazon, etc).
- Impresión del Paypal (si corresponde) o Impresión Forma de Pago.
- Realizar el DUI, Declaración Única de Importación de menor cuantía.

¿Qué cuidados se debe tener en la compra en eBay

Es una de las tiendas más usadas por los bolivianos para realizar compras por Internet, generalmente los usuarios nuevos sólo se fijan en el precio del producto y no así otras características que pueden incluso triplicar el precio final del producto. Algunos consejos son:

³² <https://goo.gl/RmCt5D>

³³ <http://suma.aduana.gob.bo/sso/indexOce.html>

- Se debe comprobar la reputación del Vendedor, la información es pública.
- Comprobar las condiciones de venta, entrega, método de pago, seguro, costo de envío, etc.
- En el caso de las subastas se debe tener en cuenta si el objeto es usado o no.
- Se debe leer bien la descripción del producto, analizar que las fotos sean reales y no otras de Internet.

Servicios de compra de Internet a través de tiendas en Bolivia

Se debe preguntar muy bien las condiciones y el costo final de producto, para evitar posibles fraudes.

4.10. Contratación de Servicios en Bolivia y del exterior

Una de las facilidades que nos permite el comercio electrónico es contratar servicios del exterior, de otro departamento o tener más opciones ya sea en recursos humanos o productos.

- Se pueden usar las plataformas de Freelancer, Up Work o la red social LinkedIn para encontrar recursos humanos.
- También se pueden utilizar los anuncios en línea o las plataformas de trabajo existentes en Bolivia³⁴ ³⁵.
- La compra de publicidad en Facebook y Google Adwords, usando ambas plataformas y realizando pagos con tarjeta de crédito o débito, que permitan realizar pagos por Internet.

4.11. Implementar un sitio de ventas por Internet

Poner una tienda virtual en Internet requiere el cuidado de muchos aspectos, esto debido a que tiene que generar confianza con los usuarios que la visitan.

Algunos aspectos que se deben tener en cuenta son: Tener Internet de buena velocidad; comprar un dominio de ser posible adquirir el Certificado de Seguridad SLL; comprar un Hosting (alojamiento en la web); diseñar el sitio web para que sea una tienda online; contratar la pasarela de pago, para poder recibir pagos por Internet con seguridad; realizar una estrategia de marketing desarrollada; definir la logística de entrega del producto y tener un software para el manejo de transacciones e inventario de productos.

Otras herramientas que solucionan algunos problemas son:

4.11.1. Sitios web con carrito de compras

Hay servicios especializados en este tema como son Shopify³⁶ y Big Commerce³⁷ que tiene una solución integral para los que desean tener sitios web para la venta de productos.

³⁴ <https://www.contrata2.bo/>

³⁵ <http://clasificados.lostiempos.com/empleos-trabajos>

4.11.2. Pasarela de pagos electrónicos

- Se puede contratar Pay-Me, Tigo Money o Khipu como pasarela de pagos.
- Otra opción es utilizar 2checkout³⁸ que permite hacer cobros a través de tarjeta de crédito, débito, Paypal y transferencia bancaria.

4.11.3. Certificados de Seguridad

- Algo muy importante es la seguridad del sitio web, para esto se puede recurrir a los certificados SSL (Secure Socket Layer). Existen diversos tipos en el mercado y también están los gratuitos como <https://letsencrypt.org/>.
- Esto le garantiza al comprador que puede introducir sin miedo los datos de su medio de pago.

4.11.4. Registro de Usuarios

- Se debe pedir a los usuarios que se registren en su base de datos, para de esta forma generar un usuario y contraseña, y recién se pueda comprar el producto o servicio de la página.

4.11.5. Logística

- Se debe contar con un medio de envío de paquetes, dentro de Bolivia.³⁹

4.11.6. Marketing en línea

- Cuando uno vende por internet, es necesario realizar publicidad en internet y para esto debe aprender a manejar Google Adwords y Facebook Ads principalmente.
- Tener una estrategia en Redes Sociales.
- Saber medir el impacto del Marketing en Internet

4.11.7. Compañía Nacional de Comercio Electrónico

Recientemente la Cámara Nacional de Industrias puso a disposición su plataforma de Comercio Electrónico⁴⁰ que pone a disposición dos productos:

- Vende41, que consiste en ofrecerle al vendedor un sitio llave en mano para que comience a vender, tiene diferentes planes según sea emprendedor, empresarial o corporativo.

³⁶ <https://es.shopify.com>

³⁷ <https://www.bigcommerce.com/>

³⁸ <https://www.2checkout.com/>

³⁹ <https://www.att.gob.bo/content/operadores-legales>

⁴⁰ <http://cnce.bo/>

⁴¹ <http://vende.bo/>

- Compra42, que es una tienda virtual donde las empresas, microempresarios o personas pueden vender sus productos, del cobro y entrega del producto se encarga Compra.bo.

Esta iniciativa cuenta con el respaldo de Síntesis una empresa con larga trayectoria en Bolivia en cobros por medios electrónicos.

5. Conclusiones

- Con la Banca Digital aprendimos que es fácil y seguro realizar transacciones desde la PC o el telefono movil.
- Con los Trámites en Línea aprendimos que si bien por el momento muchos tramites requieren de varios documentos fisicos, muy pronto todo podra ser realizado en línea.
- Finalmente llegamos al Comercio Electrónico donde todo lo aprendido en Banca Digital nos ayuda a manejar nuestros pagos y aprendemos que con los cuidados respectivos se puede comprarpor internet en forma segura, pero que a la hora de exportar aún no es tan fácil.

⁴² <http://compra.bo/>



Cursos **gratuitos**
para adquirir nuevo
CONOCIMIENTO
en el uso de herramientas
DIGITALES

Dirigido a emprendedores, pequeños empresarios
y población en general.

www.internetbolivia.org

