DECRETO SUPREMO N° 3525
EVO MORALES AYMA
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CONSIDERANDO:
Que el Parágrafo I del Artículo 103 de la Constitución Política del Estado, determina que el Estado garantizará el desarrollo de la ciencia y la investigación científica, técnica y tecnológica en beneficio del interés general.
Que el numeral 2 del Parágrafo II del Artículo 298 del Texto Constitucional, establece como una competencia exclusiva del nivel central del Estado, el régimen general de las comunicaciones y las telecomunicaciones.
Que el Artículo 71 de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, declara de prioridad nacional la promoción del uso de las tecnologías de información y comunicación para procurar el vivir bien de todas las bolivianas y bolivianos.
Que el Parágrafo I del Artículo 72 de la Ley N° 164, señala que el Estado en todos sus niveles, fomentará el acceso, uso y apropiación social de las tecnologías de información y comunicación, el despliegue y uso de infraestructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección de las usuarias y usuarios, la seguridad informática y de redes, como mecanismos de democratización de oportunidades para todos los sectores de la sociedad y especialmente para aquellos con menores ingresos y con necesidades especiales.
Que el Parágrafo I del Artículo 75 de la Ley N° 164, dispone que el nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población.
Que el Parágrafo I del Artículo 2 del Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación ? AGETIC, como una institución pública descentralizada de derec público, con personalidad jurídica, autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica y patrimonio propio, bajo tuición del Ministerio de la Presidencia.
Que el Decreto Supremo N° 3251, de 12 de julio de 2017, aprueba el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico y el Plan de Implementación de Software Libre y Estándares Abiertos.
Que es necesario el desarrollo e implementación de Gobierno Electrónico en la administración pública, que permita la simplificación de trámites y el acceso a servicios públicos con eficiencia, calidad y transparencia, avanzando en la soberanía tecnológica del Estado Plurinacional de Bolivia.

EN CONSEJO DE MINISTROS,

DECRETA:

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- (OBJETO). El presente Decreto Supremo tiene por objeto:
a) Establecer la Política de Atención a la Ciudadanía: Bolivia a tu Servicio y el Portal de Trámites del Estado;
b) Normar el archivo digital, la interoperabilidad y la tramitación digital.

ARTÍCULO 2.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN). El presente Decreto Supremo es aplicable para:
a) Las entidades públicas del nivel central del Estado;
b) Instituciones privadas que prestan servicios públicos delegados por el Estado, establecidas por el Ministerio cabeza de sector;
c) Entidades Territoriales Autónomas que implementen acciones conforme el presente Decreto Supremo;
d) Otras entidades públicas no incluidas en los incisos anteriores.

ARTÍCULO 3.- (FINALIDAD). El presente Decreto Supremo, tiene la finalidad de brindar mayor transparencia y fluidez

en la interacción entre los administrados y el sector público, la transferencia de información entre entidades del Estado y entre éstas con la población, de acuerdo al ordenamiento jurídico de manera accesible e inmediata; y promover la celeridad de los trámites administrativos.

ARTÍCULO 4.- (DEFINICIONES). A efecto del presente Decreto Supremo se tienen las siguientes definiciones:
a) Archivo Digital: Es el Archivo ordenado con soporte digital, que resguarda la totalidad de los datos, información, documentos y expedientes digitales recepcionados, generados y procesados por la entidad pública;
b) Acción de participación digital con el Estado: Es toda aquella interacción del administrado con el Estado, por medio de la cual se manifiestan quejas, propuestas y sugerencias;
c) Dato: Cifra, letra, carácter, símbolo o palabra susceptible de ser generada, procesada o almacenada por medios informáticos;
d) Expediente Digital: El expediente digital es el conjunto ordenado de datos, información y documentos digitales, vinculados sobre un determinado asunto, independientemente de la naturaleza de la información que contenga;
e) Registro de Orden Cronológico e Integridad de Documentos Digitales: Es un registro de documentos y datos digitales que permite verificar posteriormente con grado de certeza la existencia y orden cronológico del registro de un documento o dato y la integridad del mismo.

CAPÍTULO II
LINEAMIENTOS Y HERRAMIENTAS PARA EL GOBIERNO DIGITAL

SECCIÓN I
BOLIVIA A TU SERVICIO

ARTÍCULO 5.- (BOLIVIA A TU SERVICIO).

I. La política de atención a la ciudadanía Bolivia a tu Servicio, se constituye en un mecanismo de atención multicanal, destinado a la mejora de la calidad del servicio brindado a la ciudadanía por parte de los servidores públicos.

II. Bolivia a tu Servicio, a través de la implementación de lineamientos y estándares de calidad, permitirá mejorar la atención a la ciudadanía.

III. Bolivia a tu Servicio, a través de la acción de participación digital con el Estado, interactúa con el administrado respecto a:
a) Los servicios prestados por las entidades del sector público de manera presencial o a través de tecnologías de información y comunicación;
b) Cualquier queja realizada a través de los canales dispuestos por Bolivia a tu Servicio;
c) Cualquier asunto relacionado a la gestión de trámites ante el Estado.

IV. Los portales institucionales deberán contener accesos a la atención de Bolivia a tu Servicio.

V. La Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación ? AGETIC es la encargada del desarrollo, aprobación y actualización de los lineamientos y los estándares de calidad de atención a la ciudadanía.

ARTÍCULO 6.- (ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN DIGITAL CON EL ESTADO). La acción de participación digital con el Estado a través de Bolivia a tu Servicio, no requerirá necesariamente que la persona sea la directa afectada, pudiendo hacerlo cualquier persona incluso de forma anónima, debiendo la entidad atender su solicitud, conforme a los lineamientos y estándares de calidad de atención a la ciudadanía.
ARTÍCULO 7.- (PROCEDIMIENTO).

I. La acción de participación digital con el Estado, presentada de forma presencial, escrita o mediante tecnologías de información y comunicación:
a) Será recepcionada por la entidad o entidades involucradas, otorgándose un número de atención mediante los mecanismos establecidos por los lineamientos y estándares de calidad de atención a la ciudadanía;
b) Las entidades deberán procesar las solicitudes por medios digitales en el marco de los lineamientos y estándares de calidad de atención a la ciudadanía;
c) La autoridad administrativa decidirá el curso de acción conforme a normativa correspondiente y deberá reportar, en el marco de los lineamientos y estándares de calidad de atención a la ciudadanía, el resultado del procesamiento de la acción de participación digital con el Estado.
II. La AGETIC administrará la plataforma y/o gestionará los mecanismos necesarios para evaluar la calidad de la atención realizada por la entidad sustanciadora.
III. La AGETIC reportará periódicamente a las Máximas Autoridades sobre la evaluación de la calidad de la atención en las instituciones a su cargo.
ARTÍCULO 8.- (CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN).
I. Toda servidora o servidor público y personal de entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, que brinde atención al público de manera presencial o a través de tecnologías de información y comunicación, deberán contar con la certificación de atención al administrado.
II. La AGETIC conjuntamente la Escuela de Gestión Pública Plurinacional ? EGPP desarrollará programas de capacitación a fin de dar cumplimiento a lo señalado en el Parágrafo anterior.

SECCIÓN II
PORTALES DEL ESTADO

ARTÍCULO 9.- (PORTAL DE TRÁMITES DEL ESTADO).

I. La AGETIC será responsable de administrar el Portal de Trámites del Estado Plurinacional de Bolivia que se establecerá con el nombre de dominio ?gob.bo?.

II. El Portal de Trámites del Estado deberá contener mínimamente:
a) Información de trámites de las entidades públicas del nivel central del Estado;
b) Información general de las entidades públicas del nivel central del Estado;
c) Información sobre Bolivia a tu Servicio.

III. Las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado deberán publicar en el Portal de Trámites del Estado Plurinacional de Bolivia cada uno de los trámites que ofrecen, debiendo mínimamente contener los siguientes datos:
a) Nombre de la Entidad;
b) Nombre de la Unidad;
c) Nombre del trámite;
d) Descripción u objetivo del trámite;
e) Requisitos;
f) Procedimiento para realizar el trámite;
g) Costos;
h) Direcciones donde se puede realizar el trámite;
i) Horarios de atención;
j) Duración del trámite;
k) Marco legal;
l) Dirección web del trámite en línea, cuando corresponda;
m) Dirección web donde se encuentra más información del trámite, cuando corresponda;

n) Dirección web de la aplicación móvil para realizar el trámite en línea, cuando corresponda.
IV. La AGETIC queda encargada de establecer los mecanismos de acceso necesarios para que las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado efectivicen la publicación de la información referida en el Parágrafo precedente. Las entidades del Estado son responsables de publicar y actualizar la información en el portal.
V. Los trámites que brinden las entidades territoriales autónomas podrán ser incorporados en el Portal de Trámites en el marco de acuerdos o convenios con la AGETIC.

ARTÍCULO 10.- (PORTALES INSTITUCIONALES).
I. La AGETIC aprobará mediante Resolución Administrativa los estándares técnicos para la publicación de páginas web de las entidades públicas del nivel central del Estado.
II. Las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado deberán actualizar la información brindada de manera continua en las páginas institucionales y en el Portal de Trámites del Estado.

ARTÍCULO 11.- (OBLIGATORIEDAD DE PUBLICACIÓN).
I. Los requisitos, costos, horarios y procedimientos de cualquier trámite deberán ser publicados en el Portal de Trámites del Estado obligatoriamente, en la fecha de entrada en vigencia.
II. El incumplimiento de lo establecido en el Parágrafo precedente está sujeto a responsabilidad por la función pública; para el caso de instituciones privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, el ente que ejerza supervisión respecto a sus funciones deberá establecer los mecanismos pertinentes a fin de dar cumplimiento a esta norma.

SECCIÓN III
TRÁMITES E INTEROPERABILIDAD

ARTÍCULO 12.- (TRÁMITES ADMINISTRATIVOS).
I. Las instituciones públicas deberán priorizar en todos sus trámites el uso de tecnologías de información y comunicación a efecto de digitalizar, automatizar, interoperar y simplificar la tramitación de los asuntos que son de su competencia.
II. Para facilitar la realización de trámites a la ciudadanía, las entidades públicas, en observancia de su normativa específica, deberán intercambiar entre ellas datos e información mediante interoperabilidad. Los mecanismos y condiciones de publicación y acceso a los servicios de interoperabilidad serán establecidos por el Ente Rector de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación.
III. El intercambio de datos e información mediante interoperabilidad no afectará la percepción de recursos de las entidades públicas titulares de la información por la prestación del servicio público.
IV. Las entidades públicas no podrán exigir al administrado como requisito ningún documento que hubiera sido emitido por la misma entidad, o cuya información esté disponible mediante servicios de interoperabilidad de otra entidad.
V. Las entidades públicas no podrán exigir al administrado como requisito ningún documento que hubiera sido requerido con anterioridad, salvo actualización o modificación y conforme a normativa legal vigente.
VI. Las entidades públicas tendrán un plazo máximo de veinte (20) días hábiles a partir de la publicación de un nuevo servicio de interoperabilidad para adecuar sus procesos y procedimientos al mismo.
ARTÍCULO 13.- (ENTIDADES GENERADORAS DE INFORMACIÓN).
I. Las entidades que conforme a sus atribuciones recolectan, generan, transforman y validan datos o información, son responsables en observancia de su normativa legal específica, de publicar la información y datos como fuente primaria a través de la plataforma de interoperabilidad establecida en el Plan de Implementación de Gobierno Electrónico aprobado mediante el Decreto Supremo Nº 3251, de 12 de julio de 2017.
II. En el marco de procesos de actualización, certificación o emisión de copias legalizadas de documentos que aún se encuentren en formato físico, los datos e información pertinente consignados en los mismos deberán ser registrados en medios digitales que permitan ser publicados mediante servicios de interoperabilidad.

SECCIÓN IV
ARCHIVO DIGITAL

ARTÍCULO 14.- (ARCHIVO DIGITAL).

I. Todo documento firmado digitalmente será plenamente válido en toda actuación administrativa, sea de ejecución o de control gubernamental o ante la vía judicial, conforme a lo establecido en el Artículo 78 de la Ley Nº 164, de 8 de agosto de 2011.

II. Los documentos firmados digitalmente deberán ser recepcionados y procesados obligatoriamente por todas las entidades del sector público y privado que presten servicios públicos delegados por el Estado.

III. La AGETIC, mediante Resolución Administrativa, definirá y actualizará los parámetros técnicos, estándares y formatos para la gestión documental digital.

IV. Las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, mediante resolución expresa de la máxima autoridad, aprobarán un reglamento de gestión documental digital.

ARTÍCULO 15.- (CONVERSIÓN). Para su gestión, los documentos podrán ser digitalizados o materializados de la siguiente manera:
a) De documentos en soporte digital a soporte papel, realizando la materialización de los mismos, debiendo asegurarse que el documento físico permita verificar la validez y contenido del documento en formato digital;
b) De documentos en soporte papel a soporte digital, debiendo el responsable de la verificación firmar de manera digital los documentos en cuestión o los datos consignados en el mismo.
ARTÍCULO 16.- (REGISTRO DE ORDEN CRONOLÓGICO E INTEGRIDAD).
I. La AGETIC será responsable de implementar, gestionar y coordinar un registro descentralizado de orden cronológico e integridad de datos y documentos digitales.
II. Los datos consignados en el registro de orden cronológico e integridad de datos y documentos digitales, tendrán plena validez jurídica respecto a la integridad y temporalidad de los mismos, para asuntos judiciales y administrativos, incluyendo aquellos de ejecución y control gubernamental.
III. La AGETIC establecerá los lineamientos y condiciones técnicas para la implementación y uso del registro de orden cronológico e integridad de datos y documentos digitales.
IV. El uso del registro de orden cronológico e integridad de datos y documentos digitales, será potestativo para las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado.

DISPOSICIONES ADICIONALES

DISPOSICIÓN ADICIONAL ÚNICA.-

I. Se incorpora el inciso h) en el Artículo 38 del Decreto Supremo Nº 27113, de 23 de julio de 2003, con el siguiente texto:

? h) Otros mecanismos digitales.?

II. Se modifica el Artículo 45 del Decreto Supremo Nº 27113, de 23 de julio de 2003, con el siguiente texto:

? ARTÍCULO 45.- (NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA). La autoridad administrativa podrá disponer notificaciones mediante correo electrónico u otros mecanismos digitales, siempre que los administrados se hubieran registrado voluntariamente. El registro se habilitará mediante aceptación escrita o aceptación por medios digitales en la que conste la conformidad del administrado. La confirmación de envío al interesado, incorporada al expediente, acreditará de manera suficiente la realización de la diligencia. La notificación se tendrá por practicada el día de recepción de la notificación electrónica.?

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA.- En el plazo máximo de sesenta (60) días hábiles, computables a partir de la

publicación del presente Decreto Supremo, la AGETIC aprobará mediante Resolución Administrativa los lineamientos y estándares de calidad de atención al administrado.
DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.- En el plazo máximo de noventa (90) días hábiles, computables a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, la AGETIC aprobará mediante Resolución Administrativa los estándares técnicos para la publicación de páginas web de las entidades públicas del nivel central del Estado.
DISPOSICIÓN TRANSITORIA TERCERA.-
I. La AGETIC en el plazo máximo de cuarenta (40) días hábiles, computables a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, publicará el Portal de Tramites del Estado y otorgará credenciales de acceso a las entidades públicas.
II. En un plazo máximo de cuarenta (40) días hábiles, a partir de la recepción de sus credenciales de acceso las entidades del sector público deberán publicar en el Portal del Estado los trámites e información que brinden al administrado.
III. Lo establecido en los Parágrafos IV y VI del Artículo 12 del presente Decreto Supremo entrarán en vigencia en sesenta (60) días hábiles después de su publicación.
IV. En un plazo máximo de ciento veinte (120) días hábiles, computables a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, las entidades públicas que conforme a sus atribuciones recolectan, generan, transforman y validan datos o información requerida por otras entidades, deberán publicarlos a través de la plataforma de interoperabilidad, en observancia de su normativa legal específica y de acuerdo al Parágrafo III del Artículo 12 del presente Decreto Supremo.
DISPOSICIÓN TRANSITORIA CUARTA.- En un plazo máximo de cuarenta (40) días hábiles, computables a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, la AGETIC aprobará mediante Resolución Administrativa los parámetros técnicos, estándares y formatos para la gestión documental digital.
DISPOSICIÓN TRANSITORIA QUINTA.- En un plazo máximo de cuarenta (40) días hábiles, computables a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, la AGETIC aprobará mediante Resolución Administrativa los lineamientos y condiciones técnicas para la implementación y uso del registro de orden cronológico e integridad de datos y documentos digitales.
DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEXTA.- En un plazo máximo de cuarenta (40) días hábiles, computables a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, el Ente Rector de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación aprobará mediante Resolución Ministerial los mecanismos y condiciones de publicación y acceso a los servicios de interoperabilidad.

DISPOSICIONES FINALES

DISPOSICIÓN FINAL ÚNICA.- La aplicación del presente Decreto Supremo, no comprometerá recursos adicionales del Tesoro General de la Nación ? TGN.
Los señores Ministros de Estado en sus respectivos Despachos, quedan encargados de la ejecución y cumplimiento del presente Decreto Supremo.
Es dado en el Palacio de Gobierno de la ciudad de La Paz, a los cuatro días del mes de abril del año dos mil dieciocho.

FDO. EVO MORALES AYMA, Fernando Huanacuni Mamani, Alfredo Rada Vélez, Carlos Gustavo Romero Bonifaz, Javier Eduardo Zavaleta López, Mariana Prado Noya, Mario Alberto Guillén Suárez, Luis Alberto Sanchez Fernandez, Rafael Alarcón Orihuela, Eugenio Rojas Apaza, Milton Claros Hinojosa, Félix Cesar Navarro Miranda, Héctor Enrique Arce Zaconeta, Héctor Andrés Hinojosa Rodríguez, Ariana Campero Nava, Carlos Rene Ortuño Yañez, Roberto Iván Aguilar Gómez, Cesar Hugo Cocarico Yana, Wilma Alanoca Mamani, Gisela Karina López Rivas, Tito Rolando Montaño Rivera.