

# **LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**

Versión 4.0

Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación  
Estado Plurinacional de Bolivia

	<b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Versión: 4.0 Tipo documento: Público Página: 2 de 44
---	--	--

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
1.1. Generalidades	3
1.2. Principios de Ciudadanía Digital	3
<b>2. OBJETO Y ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIA NORMATIVA</b>	<b>4</b>
<b>4. OBLIGACIONES</b>	<b>4</b>
<b>5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>5</b>
<b>6. LINEAMIENTO 1: ENTIDADES DE REGISTRO DE CIUDADANÍA DIGITAL</b>	<b>5</b>
<b>7. LINEAMIENTO 2: MECANISMOS DE CIUDADANÍA DIGITAL</b>	<b>5</b>
<b>7.1. Autenticación</b>	<b>6</b>
<b>7.2. Aprobación de documentos</b>	<b>7</b>
<b>7.3. Notificaciones, solicitudes o peticiones</b>	<b>8</b>
7.3.1. Notificaciones obligatorias y notificaciones con aceptación	8
7.3.2. Acceso a las notificaciones electrónicas	9
7.3.2.1. Notificación electrónica a ciudadanos digitales	9
7.3.2.2. Notificación electrónica para personas jurídicas	10
7.3.2.3. Notificación electrónica para entidades públicas	11
7.3.2.4. Notificación electrónica obligatoria para ciudadanos sin credenciales de ciudadanía digital	11
7.3.3. Validez de las notificaciones electrónicas	12
7.3.4. Notificaciones electrónicas previas a la Ley de Ciudadanía Digital	13
7.3.5. Solicitudes o peticiones	13
<b>8. LINEAMIENTO 3: PROCEDIMIENTOS PARA REGISTRO DE CIUDADANOS, HABILITACIÓN DE MECANISMOS Y HABILITACIÓN DE ENTIDADES DE REGISTRO DE CIUDADANÍA DIGITAL</b>	<b>14</b>
<b>9. LINEAMIENTO 4: OTROS ASPECTOS TÉCNICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL</b>	<b>15</b>
9.1. Formatos de documentos	15
9.2. Servicios de interoperabilidad	15
9.3. Estándar de fotografía	15
9.4. Servicios	16
9.7. Portales web	16
<b>10. MODIFICACIONES DE LINEAMIENTOS, NORMAS TÉCNICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES</b>	<b>16</b>
<b>11. DISPOSICIONES FINALES</b>	<b>16</b>
11.1. Interrupción de servicios digitales	16
11.2. Mecanismos ajenos a la ciudadanía digital	17
11.3. Uso de mecanismos de ciudadanía digital por parte de la AGETIC	17
11.4. Procedimientos de carácter excepcional	17
<b>12. ANEXOS</b>	<b>17</b>

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 3 de 44</p>
---	---	---

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Generalidades

La Ley 1080 del 11 de julio de 2018, de Ciudadanía Digital, permite el ejercicio de derechos y deberes a través del uso de tecnologías de información y comunicación en áreas fundamentales: la gestión de trámites, el acceso a servicios de la administración pública, la participación y control social y el acceso a información.

### 1.2. Principios de Ciudadanía Digital

Los mecanismos de ciudadanía digital permiten al ciudadano ejercer sus derechos y deberes a través del uso de tecnologías de información y comunicación. Al mismo tiempo, otorga validez legal a todos los actos realizados mediante los mecanismos tecnológicos que esta dispone. Por tanto, la ciudadanía digital establece una nueva forma de relacionamiento entre el Estado y las personas.

Para lograr esto, se consideran un conjunto de principios, que aseguren y protejan a las personas en los actos que realizan con los mecanismos de ciudadanía digital. En este sentido, la ciudadanía digital se desarrolla en concordancia con los siguientes principios:

- **Confidencialidad:** Propiedad que determina que la información no esté disponible ni sea revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.
- **Integridad:** Propiedad que salvaguarda la exactitud y completitud de la información recibida.
- **Disponibilidad:** Propiedad de acceso y uso de información a entidades y personas autorizadas cuando estas lo requieran.
- **Autenticidad:** Proveer los mecanismos suficientes para garantizar que los mensajes, documentos, sesiones y toda otra información, hayan sido generados por las personas quienes dicen ser.
- **Temporalidad:** Establecer mecanismos que permitan determinar cronológicamente la creación o modificación de datos, documentos y otros.
- **Privacidad:** Garantizar la protección de los datos, documentos y otra información, controlando el acceso y autorizaciones de acceso.
- **Trazabilidad (rastros digitales):** Implementar mecanismos que permitan establecer el contexto referente a creación y modificación de datos e información, registrando las acciones que se han realizado sobre él, desde su creación y durante su procesamiento.

## 2. OBJETO Y ALCANCE

Los presentes *Lineamientos y estándares técnicos de implementación de ciudadanía digital y notificaciones electrónicas* definen los mecanismos y componentes que permiten a las entidades públicas

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 4 de 44</p>
---	---	---

y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, en todos los Órganos y niveles de gobierno, poder garantizar este ejercicio de derechos y deberes, sobre todo con la calidad que merecen las y los bolivianos, brindando mejores servicios y espacios de interacción con el Estado, basados en principios técnicos y mecanismos tecnológicos de primer orden.

De acuerdo con el alcance de la Ley N° 1080, los presentes lineamientos son aplicables para todas las ciudadanas y los ciudadanos del Estado Plurinacional de Bolivia, y las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, en todos los Órganos y niveles de gobierno. Su implementación será paulatina conforme a la capacidad institucional de las mismas.

### 3. REFERENCIA NORMATIVA

La Ley 1080, del 11 de julio del año 2018, que establece las condiciones y responsabilidades para el acceso pleno y ejercicio de la ciudadanía digital en el Estado Plurinacional de Bolivia, determinando en su disposición transitoria primera que la AGETIC establecerá los lineamientos y estándares técnicos a ser adoptados para la implementación de ciudadanía digital y la notificación electrónica.

### 4. OBLIGACIONES

Los ciudadanos que requieran emplear credenciales de ciudadanía digital deben leer y aceptar los *Términos y condiciones del uso de credenciales de Ciudadanía digital*, incluidos en el ANEXO 2. Asimismo, los ciudadanos que empleen credenciales de ciudadanía digital deben continuamente leer los términos y condiciones de uso disponibles en el portal web de ciudadanía digital y al momento de realizar su autenticación a un sistema cliente.

En entidades que integren mecanismos de ciudadanía digital en sus sistemas deben aceptar los *Términos y condiciones del uso de los mecanismos de Ciudadanía digital para entidades*, incluidos en el ANEXO 3.

Las entidades que sean habilitadas como registradoras de Ciudadanía digital, serán habilitadas mediante norma técnica de adhesión, o convenio con la AGETIC. Cualquiera sea el caso deberán aceptar los *Términos y condiciones del registro de ciudadanía digital para entidades*, incluidos en el ANEXO 4.

Los operadores de registro de ciudadanía digital deben aceptar los *Términos y condiciones de uso de la plataforma de registro de Ciudadanía digital*, incluidos en el ANEXO 5.

### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Entidad:** Entidad pública o privada que presta servicios públicos delegados por el Estado.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 5 de 44</p>
---	---	---

**Hash:** Código generado a partir del contenido de un documento mediante la aplicación de funciones matemáticas, que permiten representarlo en una serie alfanumérica y garantizan su integridad.

**Credenciales:** Combinación de usuario y contraseña de acceso a ciudadanía digital otorgado a cada ciudadano.

**Notificación electrónica o notificación digital:** Es el acto por el cual se da a conocer por medios electrónicos a una persona una determinación emanada por una autoridad competente.

**Domicilio electrónico:** Identificador único de ciudadanía digital asignado a cada persona registrada que le facilita el cumplimiento legal de sus obligaciones y el ejercicio de sus derechos a través del uso de tecnologías de información y comunicación.

**Buzón de notificaciones:** Buzón electrónico identificado con el domicilio electrónico de la persona, natural o jurídica, en el cual se pone a su disposición notificaciones, solicitudes o peticiones realizadas con los mecanismos dispuestos por ciudadanía digital y las respuestas a las mismas. Desde el mismo, las entidades podrán realizar notificaciones y responder a peticiones o solicitudes.

**Solicitud o petición electrónica:** Documento en el que se pide, expone o solicita algo de manera oficial a una autoridad pública, referido a materias de su competencia.

## 6. LINEAMIENTO 1: ENTIDADES DE REGISTRO DE CIUDADANÍA DIGITAL

La AGETIC es una entidad registradora de ciudadanía digital.

La AGETIC habilitará a otras entidades como registradoras de ciudadanía digital conforme los procedimientos descritos en el ANEXO 1.

## 7. LINEAMIENTO 2: MECANISMOS DE CIUDADANÍA DIGITAL

La implementación de ciudadanía digital por parte de las entidades, en coordinación con la AGETIC para su relacionamiento con las personas y resguardando los principios desarrollados, debe contemplar:

1. Autenticación.
2. Aprobación y validez legal.
3. Notificaciones electrónicas.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 6 de 44</p>
---	---	---

Las entidades podrán solicitar adscribirse a los mecanismos de ciudadanía digital de acuerdo a los presentes lineamientos, procedimientos y normas técnicas conexas, en el marco del artículo 6 de la Ley No. 1080 .

Las entidades podrán utilizar los mecanismos de ciudadanía digital para:

1. La autenticación de las personas registradas en ciudadanía digital para la interacción en sistemas de información.
2. La aprobación por parte de las personas de documentos digitales de cualquier índole, con plena validez legal, y la recepción de los mismos. Aquellos actos que impliquen la disposición de derechos requerirán necesariamente de firma digital, debiendo tomarse en cuenta las excepciones establecidas en la Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011.
3. La recepción de todo acto o petición, aquellos que impliquen los actos de disposición de derechos requerirán necesariamente de firma digital, debiendo tomarse en cuenta las excepciones establecidas en la Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011
4. La realización de notificaciones a las personas registradas en ciudadanía digital en sujeción a la normativa vigente.

## 7.1. Autenticación

Provee un mecanismo de identificación a las personas registradas en ciudadanía digital. Este mecanismo permite al ciudadano dar acceso autorizado a su información personal, a través de un sistema, recurso o aplicación. Por su parte, las entidades, mediante ciudadanía digital, podrán identificar a las personas, garantizando la autenticidad de la persona que realiza las gestiones digitales.

La AGETIC podrá reportar los siguientes datos del mecanismo de autenticación a requerimiento de la autoridad competente que demuestre interés legítimo, como al titular de las credenciales:

1. Cédula de identidad del titular de las credenciales.
2. Sistema de información accedido.
3. Hora y fecha de uso de las credenciales en los sistemas registrados en ciudadanía digital.
4. A requerimiento judicial, otros metadatos relacionados con el inicio de sesión.

## 7.2. Aprobación de documentos

La plataforma de ciudadanía digital provee un mecanismo de aprobación de documentos que permite a las instituciones interactuar con las personas registradas en ciudadanía digital. Este permite la comunicación entre los sistemas de información de las entidades y la cuenta de ciudadanía digital del usuario, para el intercambio seguro de información. Asimismo, debe brindar certeza sobre la integridad y

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 7 de 44</p>
---	---	---

autenticidad de los documentos digitales, para lo cual utiliza herramientas como certificados digitales y el uso obligatorio del registro de orden cronológico e integridad de datos, establecido en el Decreto Supremo N° 3525 de 4 de abril de 2018, para garantizar la trazabilidad y temporalidad de los actos realizados con ciudadanía digital.

Los documentos aprobados bajo este mecanismo gozan de plena validez legal y el consentimiento de la persona.

La aprobación de documentos se utiliza para brindar validez legal a los actos que se realizan con ciudadanía digital, ya que garantiza la integridad, temporalidad y autenticidad de la información que se hubiera producido.

Para ello, las entidades deben cumplir con las especificaciones técnicas que describen el servicio desarrollado para este propósito, y que es entregado a toda entidad que solicite el uso de estos mecanismos.

La AGETIC podrá reportar los siguientes datos del mecanismo de aprobación de documentos a requerimiento de la autoridad competente que demuestre interés legítimo, como al titular de las credenciales:

1. Hash del documento aprobado, acto o petición.
2. Cédula de identidad del ciudadano que aprobó el documento , acto o petición.
3. Sistema de información del cliente.
4. Hora y fecha de aprobación del documento, acto o petición.
5. A requerimiento judicial, otros metadatos relacionados con aprobación del documento, acto o petición.

La AGETIC no almacena ningún documento aprobado en el marco del mecanismo de aprobación de documentos, actos o peticiones, ni tampoco la información contenida en ellos. Solo registra metadatos del mismo para garantizar su integridad y temporalidad, por lo que cualquier incumplimiento respecto a este servicio, puede invalidar los efectos jurídicos de la utilización del mecanismo de aprobación de documentos. La entidad que utilice este mecanismo y el ciudadano son los custodios del documento aprobado y los responsables de su contenido.

La verificación de aprobación del documento por parte del ciudadano se realiza mediante el portal web de ciudadanía digital. La verificación de documentos por parte de las entidades puede realizarse mediante el servicio habilitado. Cualquier incumplimiento respecto a las especificaciones técnicas de este servicio puede invalidar los efectos jurídicos de la utilización del mecanismo de aprobación de documentos.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 8 de 44</p>
---	---	---

### 7.3. Notificaciones, solicitudes o peticiones

Conforme a la Ley 1080, Parágrafo 8, Artículo IV, las entidades habilitadas podrán realizar notificaciones electrónicas al buzón de notificaciones de ciudadanos digitales.

Las notificaciones se darán por realizadas en el momento en que sean entregadas en el buzón de notificaciones del ciudadano notificado y en el Registro de Orden Cronológico e Integridad de Datos, conforme a las especificaciones técnicas del servicio de notificaciones electrónicas, sin importar que el ciudadano notificado haya o no accedido al buzón de notificaciones, en concordancia con el Artículo 8, Parágrafo IV de la Ley N° 1080 de 11 de julio de 2018. El acceso al buzón de notificaciones electrónicas por parte del ciudadano debe realizarse mediante el portal web o la aplicación móvil de Ciudadanía Digital. Es responsabilidad del portador de las credenciales revisar periódicamente su buzón electrónico de notificaciones, a través del portal web y su aplicación móvil, si la tuviera instalada.

Se habilitan dos tipos de notificación para la entidad:

- Notificación con aceptación explícita del ciudadano.
- Notificación obligatoria, de acuerdo a normativa específica.

#### 7.3.1. Notificaciones obligatorias y notificaciones con aceptación

##### 7.3.1.1. Notificaciones obligatorias

Las entidades podrán activar notificaciones de carácter obligatorio para sus administrados, con el respaldo normativo que acredite su obligatoriedad. En este caso, los ciudadanos digitales y las personas jurídicas, a través de sus representantes legales, tendrán habilitada por defecto la recepción de estas notificaciones, sin opción a desactivarlas. Las entidades serán las responsables de garantizar que los ciudadanos a quienes deseen notificar se encuentren registrados en ciudadanía digital.

La obligatoriedad y sus consecuencias jurídicas son exclusiva responsabilidad de la entidad notificante, deslindando a la AGETIC de toda responsabilidad sobre la misma.

##### 7.3.1.2. Notificaciones con aceptación

Las personas registradas en ciudadanía digital y las personas jurídicas registradas en el buzón de notificaciones, a través de sus representantes legales, podrán realizar la aceptación de notificaciones, por entidad y por trámite, conforme a la siguiente clasificación:

**Por entidad.-** Para recibir todas las notificaciones de una determinada entidad por este medio, sin importar el tipo de trámite.

	<b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Versión: 4.0 Tipo documento: Público Página: 9 de 44
---	--	--

**Por trámite.-** Para recibir las notificaciones referentes a un determinado tipo de trámite.

La recepción de notificaciones electrónicas de una determinada entidad requiere el consentimiento de la persona en la aplicación o el portal web de ciudadanía digital, el mismo que será registrado en el Registro de Orden Cronológico e Integridad de Datos, salvo que la Ley lo disponga de otra forma.

La obtención de dicho consentimiento es responsabilidad de la entidad pública que desee realizar notificaciones electrónicas. La aceptación de la notificación y sus consecuencias jurídicas son exclusiva responsabilidad de la entidad notificante, deslindando a la AGETIC de toda responsabilidad sobre la misma.

### **7.3.2. Acceso a las notificaciones electrónicas**

#### **7.3.2.1. Notificación electrónica a ciudadanos digitales**

El domicilio y buzón electrónico se habilitan, por defecto, a toda persona que ha realizado su registro en ciudadanía digital.

Las credenciales de acceso al buzón de notificaciones son aquellas otorgadas para ciudadanía digital.

Las notificaciones se darán por realizadas en el momento en que se encuentren disponibles en el buzón de notificaciones de la persona notificada, conforme a las especificaciones técnicas del servicio de notificaciones electrónicas, independientemente que el usuario haya accedido o no a dicho buzón. En todo caso, el usuario tiene la obligación de revisar su buzón en el portal web y/o su aplicación móvil.

La notificación de un documento que exceda la autorización realizada por el administrado o carezca de la misma, es de responsabilidad de la entidad que desee realizar la notificación.

El sistema podrá enviar alertas a los ciudadanos, por correspondencia electrónica u otros medios, como herramienta extraordinaria de aviso, alertando la recepción de nuevas notificaciones en su buzón de notificaciones electrónicas. La no recepción de estas alertas por caídas de servicios de terceros u otras circunstancias, no exime de la obligación de los ciudadanos notificados de revisar su buzón de notificaciones electrónicas.

#### **7.3.2.2. Notificación electrónica para personas jurídicas**

Las personas jurídicas podrán contar con un domicilio y un buzón de notificaciones a objeto de recibir notificaciones, solicitudes o peticiones realizadas mediante ciudadanía digital o las respuestas a ellas.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 10 de 44</p>
---	---	--

Las entidades responsables de otorgar personalidad jurídica deben informar sobre la existencia de las mismas, para que la AGETIC les asigne un domicilio electrónico.

La recepción de notificaciones electrónicas a personas jurídicas deberá obtener el consentimiento del representante legal acreditado en el portal de notificaciones electrónicas, o mediante un documento aprobado por ciudadanía digital. También es posible hacerlo mediante un documento firmado de forma física o digital. La obtención de dicho consentimiento es responsabilidad de la entidad pública que desee realizar las notificaciones.

Las notificaciones electrónicas a personas jurídicas se realizarán en el domicilio electrónico y buzón de notificaciones de la persona jurídica, debiendo este ofrecer accesibilidad al (los) representante(s) legal(es) acreditado(s).

Las entidades públicas que deseen realizar notificaciones electrónicas a personas jurídicas son las responsables de identificar el domicilio electrónico de la persona jurídica para la recepción de las notificaciones electrónicas.

La inconsistencia en la información respecto al domicilio electrónico de la persona jurídica que recibirá las notificaciones electrónicas es responsabilidad de la institución que desea realizar la notificación.

La notificación de un documento que exceda la autorización realizada por el administrado o carezca de la misma, es de responsabilidad de la entidad que desee realizar la notificación.

Los representantes legalmente acreditados por personas jurídicas para tal efecto, accederán a las notificaciones electrónicas mediante su cuenta de ciudadanía digital.

Las notificaciones tienen efecto en el momento en que se encuentren disponibles en el buzón de notificaciones de la persona jurídica, independientemente que un representante legal haya accedido o no a dicho buzón. En todo caso, el representante legal tiene la obligación de revisar el buzón de la persona jurídica en el portal web y su aplicación móvil (si la tuviere), en concordancia con el Artículo 8, Parágrafo IV de la Ley N° 1080.

### **7.3.2.3. Notificación electrónica para entidades públicas**

La AGETIC asignará un domicilio electrónico a cada entidad pública del nivel central del Estado, Defensor del Pueblo, Contraloría General del Estado, Ministerio Público y Procuraduría General del Estado.

La AGETIC asignará un domicilio electrónico a cualquier entidad territorial autónoma y universidad pública, a solicitud de su Máxima Autoridad Ejecutiva.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 11 de 44</p>
---	---	--

La recepción de notificaciones electrónicas por parte de las entidades públicas, deberá obtener la aceptación de la Máxima Autoridad Ejecutiva. La obtención de dicho consentimiento es responsabilidad de la entidad pública que desee realizar notificaciones electrónicas a otra entidad pública.

Las notificaciones se realizarán en el domicilio y buzón de notificaciones electrónicas de la entidad.

Las entidades públicas que deseen realizar notificaciones electrónicas a otras entidades públicas son las responsables de identificar el domicilio electrónico de la entidad pública a ser notificada.

La inconsistencia en la información respecto al domicilio electrónico de la entidad pública o el representante legalmente acreditado para recibir notificaciones electrónicas es responsabilidad de la institución que desea realizar la notificación.

Las notificaciones tienen efecto en el momento en que se encuentran disponibles en el buzón de notificaciones de la Máxima Autoridad Ejecutiva y la de la entidad pública, sin importar que los servidores públicos acreditados hayan o no accedido a dicho buzón.

La notificación de un documento que exceda la autorización realizada por el administrado o carezca de la misma es de responsabilidad de la entidad que desee realizar la notificación.

Los servidores públicos acreditados por entidades públicas o la Máxima Autoridad Ejecutiva, accederán al buzón de notificaciones de la entidad haciendo uso del token de acceso asignado a la entidad pública por la AGETIC.

#### **7.3.2.4. Notificación electrónica obligatoria para ciudadanos sin credenciales de ciudadanía digital**

En los casos en que la ley así lo establezca, las entidades públicas podrán notificar en el buzón de notificaciones a personas que no hayan realizado aún su registro de ciudadanía digital, otorgando un código de acceso temporal. La recepción y aceptación de dicho código por parte del ciudadano, como la verificación de la identidad del mismo, es responsabilidad exclusiva de la entidad notificante. El buzón de notificaciones solamente pondrá a disposición las notificaciones accesibles con dicho código a quien lo conozca, sin mediar el mecanismo de autenticación.

La AGETIC no evaluará la obligatoriedad legal o no del uso de notificaciones electrónicas obligatorias sin credenciales de ciudadanía digital, siendo responsabilidad exclusiva de la entidad notificante la validez legal del uso de este mecanismo y sus resultados jurídicos.

La notificación obligatoria activará buzones de notificaciones electrónicas, a través del servicio de generación de código de acceso, habilitado a entidades que así lo soliciten, y conforme a lo descrito en los protocolos de comunicación.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 12 de 44</p>
---	---	--

El ciudadano podrá acceder a su buzón de notificaciones electrónicas desde el portal web de ciudadanía digital o la aplicación móvil de ciudadanía digital. El ingreso a este buzón por parte del ciudadano debe realizarse mediante su número de documento de identidad registrado y el código de acceso generado por el sistema.

El mecanismo de notificaciones electrónicas obligatorias sin credenciales de ciudadanía digital tendrá una validez máxima de 30 días calendario, lapso en el cual la entidad notificante será responsable de formalizar el registro de ciudadanía digital con el administrado, para poder seguir notificándolo mediante el buzón electrónico de ciudadanía digital. Si en el plazo de 30 días no se realizó lo anteriormente mencionado, el código pasa a un estado inactivo y la entidad no podrá enviar notificaciones.

### **7.3.3. Validez de las notificaciones electrónicas**

Toda notificación electrónica realizada conforme a los presentes lineamientos y estándares goza de plena validez jurídica, en aplicación de lo establecido en el Parágrafo IV del Artículo 8 de la Ley N° 1080 y demás disposiciones legales aplicables.

Toda notificación electrónica debe emplear el servicio de notificaciones electrónicas para ser legalmente válida.

La temporalidad y disponibilidad de la notificación se establece conforme a lo definido por el servicio de notificaciones electrónicas. La fecha y hora de la notificación constará en el buzón electrónico del notificado y será aquella reportada en el Registro de Orden Cronológico e Integridad de Datos conforme a las especificaciones técnicas del servicio de notificaciones electrónicas.

El buzón de notificación debe estar accesible mediante la web durante las 24 horas del día y sin restricciones de ubicación del administrado.

El acceso al buzón de notificaciones por parte del administrado debe realizarse mediante la autenticación provista por ciudadanía digital.

Toda notificación electrónica debe estar digitalmente firmada por la autoridad competente o el notificador delegado para ser legalmente válida.

La notificación no debe contener enlaces o direcciones web que hagan referencia a sitios donde se encuentre información o documentos complementarios a la notificación Si existieran, la notificación deja de ser válida, salvo en el siguiente caso:

Se podrán adjuntar documentos mediante enlaces únicos, siempre y cuando estén firmados digitalmente o aprobados con Ciudadanía Digital por la autoridad competente y cumplan los siguientes principios, establecidos en el protocolo de comunicación:

 	<b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Versión: 4.0 Tipo documento: Público Página: 13 de 44
---	--	---

- Disponibilidad
- Integridad
- Autenticidad
- Temporalidad

La plataforma de ciudadanía digital registrará el hash de dichos documentos, su disponibilidad y la firma o aprobación correspondiente, en cada petición, al enlace. Es responsabilidad exclusiva de la entidad notificante la alteración o discrepancia respecto a cualquiera de estos principios y sus efectos jurídicos sobre la validez de la notificación.

El ciudadano podrá realizar la verificación de la integridad, la temporalidad y la autenticidad de la notificación en el Registro de Orden Cronológico e Integridad de Datos, mediante el portal web de Ciudadanía Digital.

La verificación de la notificación en el Registro de Orden Cronológico e Integridad de Datos, por parte de las entidades, puede realizarse mediante los servicios habilitados.

#### **7.3.4. Notificaciones electrónicas previas a la Ley de Ciudadanía Digital**

Los buzones de notificaciones existentes antes de la aprobación de la Ley de Ciudadanía Digital y que se encuentren respaldados en su validez legal por normativa vigente, deberán permitir a los ciudadanos registrados en ciudadanía digital acceder a los mismos mediante sus credenciales de ciudadanía digital y poner a disposición del ciudadano la misma notificación en el buzón de notificaciones electrónicas de ciudadanía digital. Asimismo, mientras se mantengan ambos servicios se debe dar preferencia al ciudadano respecto a accesibilidad, disponibilidad y otros.

#### **7.3.5. Solicitudes o peticiones**

Conforme a la Ley N° 1080 toda petición o solicitud debe ser procesada por la entidad pública que la recepciona en su buzón.

Toda persona natural registrada en ciudadanía digital o persona jurídica registrada en el buzón de notificaciones, a través de su representante legal, podrá realizar peticiones o solicitudes a las entidades utilizando sus credenciales de acceso y recibirá la respuesta en el mismo.

Toda solicitud o petición recibida en el domicilio y buzón electrónico de una entidad, deberá realizarse conforme a los lineamientos y estándares de ciudadanía digital.

Las personas naturales que deseen realizar solicitudes o peticiones son las responsables de identificar el domicilio electrónico de la entidad correspondiente.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 14 de 44</p>
---	---	--

La temporalidad y disponibilidad de la solicitud se establece conforme a las especificaciones técnicas del servicio de solicitudes o peticiones.

La respuesta a toda petición o solicitud debe estar aprobada mediante los mecanismos de aprobación de documentos de ciudadanía digital o digitalmente firmada por la autoridad competente de la entidad receptora.

Los servidores públicos acreditados por entidades públicas o la Máxima Autoridad Ejecutiva, accederán a las peticiones o solicitudes a través de los servicios habilitados por la AGETIC para el buzón electrónico de la entidad.

Las respuestas a peticiones o solicitudes se responderán al domicilio y buzón electrónicos de la persona natural, si corresponde.

## **8. LINEAMIENTO 3: PROCEDIMIENTOS PARA REGISTRO DE CIUDADANOS, HABILITACIÓN DE MECANISMOS Y HABILITACIÓN DE ENTIDADES DE REGISTRO DE CIUDADANÍA DIGITAL**

Para el registro de ciudadanos digitales, habilitación de mecanismos de ciudadanía digital para entidades y habilitación de entidades de registro de ciudadanía digital, se establecen los procedimientos descritos en el ANEXO1 - “Procedimientos”, donde se detallan los procedimientos referidos a:

### ***Ciudadanos***

- Registro, actualización, revalidación, suspensión, reactivación y baja de ciudadanos digitales.

### ***Entidades***

- Registro de Entidades para el uso de mecanismos de Ciudadanía Digital.
- Registro de Entidades de Registro de Ciudadanía Digital y operadores.
- Registro de Entidades notificadoras, autoridades competentes y notificadores.
- Habilitación de trámites para notificación.

	<b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Versión: 4.0 Tipo documento: Público Página: 15 de 44
---	--	---

## 9. LINEAMIENTO 4: OTROS ASPECTOS TÉCNICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL

### 9.1. Formatos de documentos

Los formatos de documentos aceptados en los mecanismos de ciudadanía digital son:

- PDF
- JSON

El tamaño máximo de los archivos quedará definido por las especificaciones técnicas del servicio de aprobación de documentos.

Si otros formatos son aceptados en los mecanismos de ciudadanía digital, los mismos serán publicados en el portal web de ciudadanía digital.

### 9.2. Servicios de interoperabilidad

Los servicios de interoperabilidad en ciudadanía digital y de las entidades, deben aplicar los “Lineamientos para la implementación de servicios de interoperabilidad para las entidades del sector público”, aprobados por el órgano rector de gobierno electrónico. En este contexto, para la implementación de los mecanismos de ciudadanía digital, toda entidad, deberá firmar la “Norma técnica de adhesión” para el acceso a servicios de interoperabilidad mediante la plataforma que administra la AGETIC.

### 9.3. Estándar de fotografía

Para las fotografías en el registro se debe cumplir los siguientes parámetros mínimos:

1. Resolución mínima de 200 dpi.
2. La foto debe mostrar claramente el rostro completo y la parte alta del cuello, los lados derecho e izquierdo del rostro tienen que ser visibles.

### 9.4. Servicios

Los servicios para la implementación de ciudadanía digital son los siguientes:

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 16 de 44</p>
---	---	--

1. Servicio para autenticación con ciudadanía digital.
2. Servicio para la aprobación de documentos.
3. Servicio de notificaciones.
4. Servicio de solicitudes o peticiones.

Las especificaciones técnicas de los servicios están publicadas en el portal web correspondiente. La actualización de los mismos será comunicada a las entidades con una anticipación de 30 días calendario para que se realicen las adaptaciones necesarias.

## 9.7. Portales web

Las siguientes son las url de los portales inherentes a ciudadanía digital:

- Portal web de ciudadanía digital: <https://www.gob.bo/ciudadania>
- Portal web de publicación de servicios: [https://www.gob.bo/especificaciones\\_tecnicas](https://www.gob.bo/especificaciones_tecnicas)

## 10. MODIFICACIONES DE LINEAMIENTOS, NORMAS TÉCNICAS, TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los lineamientos, normas técnicas y términos y condiciones podrán ser modificadas por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) mediante Resolución Administrativa y serán difundidas a través del portal web de ciudadanía digital. Las modificaciones entrarán en vigencia diez (10) días calendario después de su publicación en el portal web. Las entidades públicas que cuenten con la factibilidad técnica para adecuar a las modificaciones, podrán entrar en vigencia de forma inmediata.

## 11. DISPOSICIONES FINALES

### 11.1. Interrupción de servicios digitales

La interrupción de los servicios digitales de ciudadanía digital, el registro de orden cronológico e integridad de datos y el buzón de notificaciones serán reportados y certificados por la AGETIC a fin de que el hecho pueda ser considerado en la tramitación correspondiente.

### 11.2. Mecanismos ajenos a la ciudadanía digital

Las entidades que hayan desarrollado sistemas de autenticación propios para sus sistemas, deberán

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 17 de 44</p>
---	---	--

habilitar el mecanismo de autenticación de Ciudadanía digital, como una opción adicional, y podrán mantener su autenticación de forma temporal, siempre y cuando la entidad asuma como parámetros rectores, normas y estándares nacionales e internacionales vigentes, o de otra naturaleza, que no sean contrapuestas a la Ley 1080 y los lineamientos establecidos en el presente documento para la autenticación, aprobación de documentos y notificación electrónica.

La entidad definirá el cronograma de trabajo para el uso exclusivo de Ciudadanía digital.

### **11.3. Uso de mecanismos de ciudadanía digital por parte de la AGETIC**

La AGETIC definirá procedimientos propios para la implementación de mecanismos de Ciudadanía digital en sus sistemas.

### **11.4. Procedimientos de carácter excepcional**

La AGETIC aprobará procedimientos excepcionales con referencia al registro y uso de la ciudadanía digital.

### **11.5. Actualizaciones y mejoras de la plataforma de ciudadanía digital**

Dado que la tecnología está en constante cambio y a fin de garantizar el servicio, la AGETIC, en beneficio de las entidades y ciudadanos digitales, podrá realizar actualizaciones y mejoras en el servicio de Ciudadanía digital. Para lo cual y en coordinación con las entidades, realizará las actualizaciones que fueran necesarias, comunicando estas de manera oportuna.

Si de la actualización emerge un cambio de carácter operativo, la AGETIC realizará un ajuste procedimental que será comunicado a las entidades clientes y ciudadanos digitales.

Las entidades y ciudadanía podrán hacer llegar a la AGETIC recomendaciones de mejora, para la plataforma de ciudadanía digital, a través del portal web de ciudadanía digital u otros canales habilitados.

## **12. ANEXOS**

- PROCEDIMIENTOS
- TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE CREDENCIALES DE CIUDADANÍA DIGITAL
- TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE LOS MECANISMOS DE CIUDADANÍA DIGITAL PARA ENTIDADES
- TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL REGISTRO DE CIUDADANÍA DIGITAL
- TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA DE REGISTRO DE CIUDADANÍA

	<b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Versión: 4.0 Tipo documento: Público Página: 18 de 44
---	--	---

DIGITAL

 	<b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Versión: 4.0 Tipo documento: Público Página: 19 de 44
---	--	---

# PROCEDIMIENTOS

## (Anexo 1)

### 1. Registro de ciudadanos digitales

Podrán solicitar su registro en ciudadanía digital las bolivianas, los bolivianos y los extranjeros residentes en Bolivia, mayores de dieciocho (18) años de edad, y los menores en caso de que existan acciones que les reconozca el ordenamiento jurídico.

El otorgamiento de las credenciales de ciudadanía digital es un derecho y, por tanto, es gratuito, sin importar la condición social o uso para el que se requieran.

El titular de las credenciales de ciudadanía digital manifiesta conocer y aceptar los términos y condiciones de uso de las mismas y los lineamientos y normas técnicas relacionadas.

Las y los titulares de las credenciales de ciudadanía digital podrán utilizarlas para:

1. Autenticarse en los sistemas de información de las entidades registradas para este propósito en ciudadanía digital.
2. Para aprobar documentos de cualquier índole requeridos por una entidad, otorgando su consentimiento al contenido de los mismos y dotándolos de plena validez legal. (Aquellos que impliquen actos de disposición de derechos requerirán necesariamente de firma digital, y quedan excluidas las excepciones previstas en la Ley 164).
3. Realizar cualquier acto o petición comprendido en el Artículo 6 de la Ley 1080, que cualquier entidad pusiera a su disposición por estos medios.
4. Acceder a un domicilio electrónico y al buzón de notificaciones y envío de peticiones, donde podrán recibir notificaciones legalmente válidas de las entidades a quienes les hubiera otorgado su consentimiento.
5. Acceder a una cuenta de usuario en el portal web o aplicación de ciudadanía digital para la configuración de la misma, como de su buzón de notificaciones.

El registro de las personas para el acceso a ciudadanía digital se realizará en las oficinas habilitadas por las entidades públicas acreditadas como entidades de registro de ciudadanía digital. Las direcciones serán publicadas en el portal web de ciudadanía digital.

Si por alguna razón la AGETIC determinara o recibiera denuncia respecto a la falsedad de la información

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0          Tipo documento: Público          Página: 20 de 44</p>
---	---	--

proporcionada para el registro, se reserva el derecho de suspensión temporal o baja definitiva de las credenciales, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondieren a las personas involucradas conforme la gravedad de los hechos.

## 1.1. Registro de Ciudadanos Digitales en oficinas de registro

Para ser ciudadano digital se debe seguir las siguientes etapas:

- Etapa 1: Solicitud de registro
- Etapa 2: Validación

### 1.1.1. Etapa 1: Solicitud de Registro

Podrán realizar su registro las bolivianas y los bolivianos, extranjeros residentes en Bolivia, mayores de dieciocho (18) años de edad, y aquellos menores para aquellas acciones que les reconozca el ordenamiento jurídico.

En esta etapa se realiza el registro y verificación de: datos generales, correo electrónico y número de teléfono móvil personal. A su vez, creará su contraseña para el uso de ciudadanía digital.

#### Requisitos

1. Contar con un registro actualizado en el SEGIP.
2. Contar con un número de teléfono celular propio.
3. Contar con una cuenta de correo electrónico propia.

#### Procedimiento

1. La persona interesada debe ingresar al portal web o a la aplicación móvil de Ciudadanía Digital.
2. Debe registrar su número de celular, el sistema enviará un SMS con un código para hacer la primera verificación. El envío es inmediato.
3. Cuando reciba el mensaje debe ingresar el código, el sistema le pedirá registrar su dirección de correo electrónico al cual enviará un correo con un enlace para completar la verificación.
4. Si se realizó la verificación correctamente, debe ingresar sus datos generales: número de documento de identidad, fecha de nacimiento, nombres, apellidos y el sistema realizará la validación de datos con la entidad competente.
5. A continuación, ingresará una contraseña que cumpla con los parámetros de seguridad.
6. Luego, se verificará la contraseña (ambos valores ingresados deberán coincidir).
7. Una vez validado, y al no existir errores, el ciudadano debe aceptar los términos y condiciones (Anexo 2). Una vez aceptados, se le enviará un correo electrónico confirmando la recepción de la solicitud de registro.

Es responsabilidad del ciudadano leer los términos y condiciones cuando realiza la solicitud de su

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0          Tipo documento: Público          Página: 21 de 44</p>
---	---	--

registro.

Al enviar su solicitud, el ciudadano acepta los términos y condiciones de uso de ciudadanía digital.

Las y los bolivianos que cuenten con la solicitud de registro finalizada podrán acceder a ciertos servicios definidos por la AGETIC, sin la necesidad de realizar la validación de la cuenta.

### 1.1.2. Etapa 2: Validación

Una vez realizada la solicitud de registro, el ciudadano puede acudir a las oficinas habilitadas por las entidades públicas acreditadas como entidades de registro de Ciudadanía Digital para realizar el registro presencial.

Las direcciones de las oficinas habilitadas serán publicadas en el portal web y la aplicación móvil de Ciudadanía Digital.

#### Requisitos

El ciudadano debe presentar los siguientes requisitos en las oficinas habilitadas, en un plazo máximo de 3 días hábiles desde que se efectúe la solicitud de registro, caso contrario la solicitud será anulada.

1. Cédula de identidad vigente

#### Procedimiento

1. La persona interesada en registrarse en ciudadanía digital debe apersonarse a cualquier punto de registro portando los requisitos establecidos previamente, donde será atendido por un operador.
2. El operador procederá a:
  - a) Verificar la identidad de la persona comparando su rostro con el carnet de identidad presentado.
  - a) Recuperar la solicitud de registro en línea con los siguientes datos: número de cédula de identidad, fecha de nacimiento, nombre completo, correo electrónico y número telefónico móvil.
  - b) Obtener el registro fotográfico del interesado.
  - c) Consignar observaciones relativas al registro.
  - d) Aprobar el registro de la persona mediante su firma digital.
3. Realizado el registro, el sistema remitirá al correo electrónico del ciudadano la confirmación de la validación de su cuenta

El operador de registro de ciudadanía digital, podrá negar y observar el registro si existieran inconsistencias.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0          Tipo documento: Público          Página: 22 de 44</p>
---	---	--

## 1.2. Registro mediante firma digital

Aquellas personas que cuenten con una firma digital vigente y válida en el Estado Plurinacional de Bolivia podrán ser registrados en ciudadanía digital.

### Requisitos

1. Contar con una firma digital.
2. Contar con una cuenta de correo electrónico propia.
3. Contar con un número telefónico celular propio.

### Procedimiento

1. La persona interesada debe ingresar al portal web de Ciudadanía Digital.
2. Debe registrar su número de celular, el sistema enviará un SMS con un código para hacer la primera verificación. El envío es inmediato.
3. Cuando reciba el mensaje debe ingresar el código. El sistema le pedirá registrar su dirección de correo electrónico a la cual enviará un correo con un enlace para completar la verificación.
4. Si la verificación se realizó correctamente debe ingresar sus datos generales: número de documento de identidad, fecha de nacimiento, nombres, apellidos y el sistema realizará la validación de datos con la entidad competente.
5. A continuación, ingresará una contraseña que cumpla con los parámetros de seguridad.
6. Luego, se verificará la contraseña.
7. El solicitante firmará digitalmente su solicitud de registro.
8. Una vez validado, y al no existir errores, la persona habrá finalizado su registro y validación en ciudadanía digital.

Al enviar su solicitud, el ciudadano acepta los términos y condiciones de uso de ciudadanía digital.

## 1.3. Actualización de Registro de Ciudadanía Digital

La actualización de ciudadanía digital se puede realizar desde el portal web o por la aplicación móvil de ciudadanía digital; en caso de no poder acceder a su cuenta puede acudir a un punto de registro para solicitar la actualización.

Desde el portal web y aplicación móvil de ciudadanía digital (accediendo con las credenciales) se puede realizar la actualización de:

- Correo electrónico
- Número de teléfono móvil

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 23 de 44</p>
---	---	--

- Contraseña

En las oficinas de registro, o por un medio remoto que permita la validación de su identidad, la actualización de ciudadanía digital se realizará únicamente al titular de las credenciales, pudiendo modificar el correo electrónico o el teléfono celular asociados a su cuenta.

### Requisitos

- Ser ciudadano digital.
- Portar documento de identidad vigente.

### Procedimiento

La persona interesada en actualizar ciudadanía digital debe apersonarse a cualquier punto de registro, o contactar con un punto de registro remoto, portando su cédula de identidad, donde será atendido por un operador.

1. El operador procederá a:
  - Validar los siguientes datos: número de cédula de identidad, fecha de nacimiento, nombre(s) y apellidos.
  - Validar la identidad de la persona solicitante con la información a la que tiene acceso a través de la interfaz.
  - Validar y actualizar, según corresponda, el correo electrónico y el número telefónico.
  - Firmar la actualización.
2. Concluida la actualización, el ciudadano podrá restablecer su contraseña ingresando el nuevo correo registrado a través del portal web o la aplicación móvil.

La AGETIC, en cualquier momento y por diversas razones, podrá solicitar la revalidación de datos de contacto de ciudadanía digital.

## 1.4. Suspensión de credenciales

La suspensión de credenciales se realizará por las siguientes causales, de forma automática:

1. Por inactividad en el uso de la cuenta por el lapso de 1 año. (Se entiende por inactividad que la persona no ha ingresado a su cuenta ni ha hecho uso de los mecanismos de ciudadanía digital).
2. Por no realizar la revalidación de credenciales.

La suspensión de las credenciales implica que estas quedan temporalmente inutilizadas. Las personas podrán pedir la reactivación o cambio de las mismas en el momento que deseen.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 24 de 44</p>
---	---	--

La reactivación debe realizarse conforme al procedimiento de reactivación abajo descrito.

#### **1.4.1. Reactivación de credenciales**

Las personas que deseen reactivar sus credenciales de ciudadanía digital, debido a la suspensión automática por inactividad, deberán seguir el siguiente procedimiento:

##### **Requisitos**

1. Contar con acceso al correo electrónico y al número de teléfono registrado al momento de la habilitación de sus credenciales de ciudadanía digital.

##### **Procedimiento**

1. El usuario deberá realizar la solicitud de reactivación a la AGETIC, por los canales habilitados para tal efecto.
2. La AGETIC enviará los códigos de reactivación a la persona.

En el caso de suspensión por no realizar la revalidación de credenciales, la persona deberá validar su identidad según se describe en esta sección.

#### **1.5. Baja de credenciales**

La baja de credenciales de ciudadanía digital se realizará únicamente a solicitud de la persona y la misma se hará efectiva a los 20 días hábiles de realizada la solicitud.

##### **Requisitos**

1. Tener una cuenta activa de ciudadanía digital

##### **Procedimiento**

1. El usuario deberá realizar la solicitud de baja de las credenciales por los canales habilitados para tal efecto. Mediante este canal se incluirá una declaración jurada por parte del ciudadano, en la cual afirme que no está sujeto a notificaciones obligatorias en sujeción a normativa específica.
2. La baja será realizada por la AGETIC y se hará efectiva a los 20 días hábiles posteriores a la solicitud.
3. La AGETIC comunicará a la persona y a las entidades con las que interactúa a través de

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 25 de 44</p>
---	---	--

ciudadanía digital, a partir de qué fecha serán dadas de baja las credenciales.

## 1.6. Revalidación de credenciales

La AGETIC, en cualquier momento y por diversas razones, podrá solicitar la revalidación de credenciales de ciudadanía digital, que se deberá realizar conforme al siguiente procedimiento.

### Requisitos

1. Portar la cédula de identidad vigente.

### Procedimiento

1. Apersonarse a cualquier punto de registro de ciudadanía digital o mediante un mecanismo de verificación remoto, portando su cédula de identidad vigente.
2. El operador, una vez verificada la identidad, realizará la revalidación de credenciales de ciudadanía digital.

El plazo para que la persona se presente ante la entidad de registro para realizar la revalidación de credenciales es de 15 días calendario, desde que se recibió la solicitud.

En el caso de que la persona no revalidara sus credenciales en el plazo establecido, las credenciales serán suspendidas.

## 2. Habilitación de entidades

### 2.1. Registro a Entidades para el uso de mecanismos de ciudadanía digital

Todas las entidades pueden constituirse en usuarias de los mecanismos de ciudadanía digital, para esto deberán enmarcarse en lo siguiente:

### Requisitos

1. Ser entidad pública o entidad privada delegada para prestación de servicios por parte del Estado.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 26 de 44</p>
---	---	--

## Procedimiento

2. La Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad deberá suscribir la aceptación de términos y condiciones de uso y lineamientos y estándares técnicos de ciudadanía digital y enviarla oficialmente a la AGETIC. Asimismo, deberá designar un responsable de coordinación.
3. Deberá describir los sistemas de información para los cuales requiere el uso de los mecanismos de ciudadanía digital.
4. La AGETIC habilitará los accesos necesarios para el efecto, coordinando con el responsable designado.

### 2.1.2. Baja de los mecanismos de ciudadanía digital

#### Requisito

1. Contar con mecanismos de ciudadanía digital habilitados.

#### Procedimiento

1. La Máxima Autoridad Ejecutiva o la Máxima Autoridad Administrativa Financiera de la entidad deberá enviar la solicitud de baja especificando el o los sistemas de información para los cuales la solicita.
2. La AGETIC procederá a realizar la baja del sistema. La misma se hará efectiva a los 20 días hábiles posteriores a la solicitud.

## 2.2. Registro a Entidades de registro de ciudadanía digital

La AGETIC se constituye en una entidad registradora de ciudadanía digital.

Las entidades podrán constituirse en entidades de registro de ciudadanía digital mediante dos mecanismos: Suscripción de la Norma Técnica de Adhesión o la firma de un convenio específico entre la entidad y la AGETIC.

#### Requisitos

1. Ser entidad pública o entidad privada delegada para prestación de servicios por parte del Estado.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 27 de 44</p>
---	---	--

## Procedimiento

1. La Máxima Autoridad Ejecutiva deberá suscribir la Norma Técnica de Adhesión o Convenio y enviarla a la AGETIC. Asimismo deberá designar un responsable de coordinación y al Administrador de Registro de Ciudadanía Digital. El Administrador de Registro de Ciudadanía Digital debe ser ciudadano digital.
2. Suscrita la Norma Técnica de Adhesión o convenio, la AGETIC registrará a la entidad como entidad registradora y habilitará al Administrador designado con los roles necesarios para tal efecto. La AGETIC informará cuando la solicitud sea procesada.

Las entidades registradoras deberán comunicar a la AGETIC sobre las bajas y cambios de los administradores, la Máxima Autoridad Ejecutiva deberá enviar una solicitud con los datos del nuevo funcionario designado como Administrador de Registro de Ciudadanía Digital.

La AGETIC podrá verificar en cualquier momento la relación de dependencia entre la entidad y los administradores.

La AGETIC podrá suspender a la entidad para asegurar el funcionamiento e integridad de la plataforma, desactivando el acceso a todos los usuarios habilitados de la entidad.

### 2.2.1. Baja de Entidades Registradoras de Ciudadanía Digital

Para dar de baja a la entidad registradora de ciudadanía digital se debe cumplir lo siguiente:

#### Requisitos

1. Ser una entidad habilitada como registradora de ciudadanía digital.

#### Procedimiento

1. La Máxima Autoridad Ejecutiva o la Máxima Autoridad Administrativa Financiera de la entidad deberá enviar la solicitud de baja especificando el motivo de la solicitud.
2. La AGETIC procederá a realizar la baja del sistema. La misma se hará efectiva a los 20 días hábiles posteriores a la solicitud.

### 2.2.2. Registro de Operadores de registro de ciudadanía digital

Para ser operador de registro de ciudadanía digital, se deberá cumplir con lo siguiente:

	<b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Versión: 4.0 Tipo documento: Público Página: 28 de 44
---	--	---

## Requisitos

1. Tener relación de dependencia con la entidad registradora.
2. Contar con la designación oficial por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva o la Máxima Autoridad Administrativa Financiera de la entidad registradora.
3. Estar registrado en ciudadanía digital y contar con firma digital.

## Procedimiento

1. El administrador de registro de ciudadanía digital deberá agregar al o a los funcionarios designados como operadores de registro mediante el sistema.
2. La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) o la Máxima Autoridad Administrativa Financiera de la entidad registradora de ciudadanía digital, deberá remitir de forma oficial la lista de los servidores públicos designados que se constituirán como operadores de registro.
3. En el caso que la designación sea realizada por la MAE de la entidad registradora, la AGETIC procederá a habilitar a los servidores públicos designados como operadores de registro de la entidad registradora y realizará la capacitación correspondiente para el uso del sistema.
4. En el caso que la designación sea realizada por la Máxima Autoridad Administrativa Financiera, la AGETIC notificará a la MAE de la entidad registradora sobre la habilitación de los servidores públicos, para aprobación u objeción.
5. La MAE de la entidad registradora tendrá 5 días hábiles, una vez recibida la notificación, para pronunciarse respecto a la habilitación de algún servidor público como operador de registro. Transcurrido el plazo, la AGETIC dará por aprobada la habilitación de los servidores públicos como operadores de registro y se procederá a la capacitación respectiva.

Para la baja de operadores de registro, el administrador de registro de ciudadanía digital deberá ingresar a la plataforma y quitar el rol respectivo al operador. El rol se quitará de forma inmediata y el usuario ya no podrá ingresar a la plataforma bajo ese rol. Para activarlo nuevamente, el administrador de registro de ciudadanía digital debe ingresar a la plataforma y activar al usuario.

Las entidades registradoras, deberán comunicar a la AGETIC sobre las altas y bajas de los operadores, así como de los operadores activos. La AGETIC podrá verificar en cualquier momento la relación de dependencia entre la entidad y los operadores.

La Máxima Autoridad Ejecutiva de la AGETIC designará a los operadores de esta entidad a través de los instrumentos legales pertinentes.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 29 de 44</p>
---	---	--

## 2.3. Registro de entidades notificadoras

### Requisitos

1. Ser entidad pública o privada que preste servicios delegados por el Estado.
2. Tener tramites activos y vigentes en el portal Gob.bo

### Procedimiento

1. La Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad deberá suscribir la aceptación de términos y condiciones de uso y lineamientos y estándares técnicos de ciudadanía digital y enviarla oficialmente a la AGETIC, designando un responsable de coordinación. Asimismo, deberá realizar la designación del Administrador del buzón electrónico: usuario que administra la plataforma para activar o desactivar autoridades competentes, operadores notificadores y operadores de petición electrónica.

Se debe detallar los siguientes datos del usuario designado: número de documento de identidad, fecha de nacimiento, nombres y correo electrónico de contacto.

El usuario designado debe contar con una cuenta activa de Ciudadanía Digital.

En el caso de un trámite de notificación obligatoria, se debe detallar el trámite y el código del trámite (ID del trámite que se obtiene del administrador del portal de trámites), detallando y adjuntando el respaldo normativo en el que se establece que el mismo es de notificación obligatoria.

En el caso de que la entidad solicitante utilice el servicio de envío de notificaciones electrónicas y el de generación de código de acceso al buzón de notificaciones electrónicas para ciudadanos sin credenciales de ciudadanía digital, publicados en la plataforma de interoperabilidad, deberá enviar la Norma Técnica de Adhesión, solicitando los servicios respectivos. Si la entidad ya cuenta con una Norma Técnica de Adhesión a la Plataforma de Interoperabilidad, en la nota detalla la solicitud del servicio correspondiente.

### 2.3.1. Baja de Entidades Notificadoras

#### Requisitos

1. Ser una entidad habilitada para el envío de notificaciones electrónicas

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 30 de 44</p>
---	---	--

## Procedimiento

1. La Máxima Autoridad Ejecutiva o la Máxima Autoridad Administrativa Financiera de la entidad deberá enviar la solicitud de baja especificando el motivo de la solicitud. En caso de contar con trámites de notificación obligatoria deberá solicitar y adjuntar la información que respalde la baja del trámite.
2. La AGETIC procederá a realizar la baja del sistema. La misma se hará efectiva a los 20 días hábiles posteriores a la solicitud

### 2.3.2. Habilitación y baja de autoridades competentes

#### Requisitos

1. Tener relación de dependencia con la entidad notificadora.
2. Contar con la designación oficial por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva o la Máxima Autoridad Administrativa Financiera de la Entidad Notificadora.
3. Ser ciudadano digital.

#### Procedimiento

El administrador de notificaciones de la entidad es el responsable de agregar al o las autoridades competentes en el sistema, así como dar de baja a aquellas personas que ya no sean autoridades competentes de la entidad.

### 2.3.3. Habilitación y baja de operadores notificadores

#### Requisitos

1. Tener relación de dependencia con la entidad notificadora.
2. Contar con la designación oficial por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva o la Máxima Autoridad Administrativa Financiera de la Entidad notificadora, donde se detalla el tipo de rol que va a desempeñar.
3. Estar registrado en ciudadanía digital y contar con firma digital.

#### Procedimiento

El administrador del buzón electrónico de la entidad deberá agregar al, o a los funcionarios designados como operadores notificadores mediante el sistema, así como dar de baja a los funcionarios que ya no sean notificadores de la entidad.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0          Tipo documento: Público          Página: 31 de 44</p>
---	---	--

### 2.3.4. Habilitación y Baja de Operadores de Solicitud Electrónica

#### Requisitos

1. Tener relación de dependencia con la entidad notificadora.
2. Contar con la designación oficial por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva o la Máxima Autoridad Administrativa Financiera de la Entidad notificadora, donde se detalla el tipo de rol que va a desempeñar.
3. Estar registrado en ciudadanía digital y contar con firma digital.

#### Procedimiento

El administrador de notificaciones de la entidad deberá agregar al o a los funcionarios designados como operadores de solicitud electrónica mediante el sistema, así como dar de baja a los funcionarios que ya no sean notificadores de la entidad.

### 2.3.5. Habilitación de trámites para notificación

#### Requisitos

1. Ser entidad habilitada para envío de notificaciones electrónicas.
2. Tener trámites cargados activos y vigentes en el portal gov.bo.

#### Procedimiento

1. El Administrador del buzón electrónico, debe seleccionar en el sistema los trámites que serán habilitados para notificación.
2. En caso de ser un trámite de carácter obligatorio, la Máxima Autoridad Ejecutiva o la Máxima Autoridad Administrativa Financiera de la Entidad deberá enviar a la AGETIC la solicitud de activación de notificación obligatoria adjuntando la información que respalde la solicitud. En caso de haber enviado previamente la solicitud con el respaldo, el coordinador designado de Ciudadanía Digital, solicitará por correo electrónico a la AGETIC, la activación de la notificación obligatoria.
3. La AGETIC realizará la verificación y activación, si corresponde, de la notificación obligatoria del trámite.

### 2.3.6. Baja de trámites para notificación

#### Requisitos

1. Tener trámites habilitados para el envío de notificaciones electrónicas.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 32 de 44</p>
---	---	--

## Procedimiento

Para los trámites de notificación con aceptación por parte de un ciudadano digital, el administrador de notificaciones de la entidad deberá ingresar al sistema y dar de baja los trámites que ya no se notifican.

Para los trámites de carácter obligatorio, la Máxima Autoridad Ejecutiva o la Máxima Autoridad Administrativa Financiera de la Entidad deberá enviar a la AGETIC la solicitud de baja de los trámites de notificación obligatoria adjuntando la información que respalde la solicitud. La AGETIC realizará la verificación y desactivación, si corresponde, de la notificación obligatoria del trámite.

### 3. Aprobación de documentos

Para dar validez legal a los documentos que intercambian las personas y las entidades mediante ciudadanía digital, se define el siguiente procedimiento:

#### Requisitos

1. Ciudadanía digital activa.

#### Procedimiento

1. El interesado (la entidad o el ciudadano) envía el documento que desea que el ciudadano apruebe al sistema de ciudadanía digital.
2. El sistema de ciudadanía digital registra los metadatos del documento y lo envía al módulo de aprobación.
3. El ciudadano aprueba el documento mediante ciudadanía digital.
4. El sistema registra la aprobación del documento.
5. Se envía el documento aprobado a la entidad.

La verificación de aprobación del documento se realiza mediante el “Registro de orden cronológico e integridad de datos” en el portal de ciudadanía digital.

	<b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Versión: 4.0 Tipo documento: Público Página: 33 de 44
---	--	---

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE CREDENCIALES DE CIUDADANÍA DIGITAL

## (Anexo 2)

### 1. Disposiciones generales

Le damos la bienvenida a Ciudadanía Digital. La AGETIC proveerá sus servicios de autenticación mediante Ciudadanía Digital de acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

Las ciudadanas y ciudadanos que utilicen las credenciales de ciudadanía digital manifiestan conocer y aceptar los términos y condiciones de uso de los mismos y los lineamientos y normas técnicas relacionadas.

Los lineamientos, normas técnicas, y términos y condiciones podrán ser modificados por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) mediante Resolución Administrativa y serán difundidas a través del portal [www.agetec.gob.bo](http://www.agetec.gob.bo) o [www.gob.bo/ciudadania](http://www.gob.bo/ciudadania). Las modificaciones entrarán en vigencia diez (10) días después de su publicación en los sitios web.

### 2. Descripción del servicio

La ciudadanía digital consiste en el ejercicio de derechos y deberes a través del uso de tecnologías de información y comunicación en la interacción de las personas con las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado.

El uso de los mecanismos de la ciudadanía digital implica que las instituciones mencionadas en el párrafo anterior, puedan prescindir de la presencia de la persona interesada y de la presentación de documentación física para la sustanciación del trámite o solicitud.

Haciendo uso de la ciudadanía digital podrá efectuar las siguientes acciones según las especifica las Ley 1080:

- Realizar trámites de inicio a fin, en línea.
- Acceder a servicios e información prestados por el Estado.
- Formar parte de espacios de participación y control social.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0          Tipo documento: Público          Página: 34 de 44</p>
---	---	--

Podrá interactuar con el Estado mediante tres mecanismos:

- Autenticación: que le permitirá identificarse para ingresar a sistemas del Estado.
- Notificaciones electrónicas: que le permitirá recibir notificaciones con carácter legal en su buzón electrónico.
- Aprobación de documentos: que permitirá aprobar documentos digitales otorgándoles el reconocimiento legal que la ley 1080 establece.

Las credenciales de ciudadanía digital (usuario y contraseña) son las que le permitirán hacer uso de cualquiera de estos mecanismos, en cualquier sistema que los tenga incorporados.

### 3. Responsabilidades

Las ciudadanas y ciudadanos que utilicen las credenciales de ciudadanía digital manifiestan su conocimiento acerca de las condiciones de acceso pleno y ejercicio de la Ciudadanía Digital, así como las prohibiciones y sanciones relacionadas al uso de la misma, establecidas en la Ley N° 1080 de Ciudadanía Digital y normativa relacionada. A su vez, manifiestan conocer y aceptar los términos y condiciones de uso de ciudadanía digital, los mismos que deberán ser revisados de manera periódica a través del portal web <https://www.gob.bo/ciudadania> y cada vez que se inicie sesión en un sistema cliente.

Las y los administrados son responsables del uso y manejo de sus credenciales para el ejercicio de la ciudadanía digital.

El uso indebido, suplantación, alteración, modificación o venta de credenciales, datos o información, serán sancionados conforme a normativa vigente.

Es responsabilidad del portador de las credenciales revisar periódicamente su buzón electrónico de notificaciones, a través del portal web y su aplicación móvil, si la tuviera instalada.

El solicitante de credenciales de ciudadanía digital se obliga a proporcionar y actualizar la información fidedigna respecto a su identidad y otros datos o requisitos restantes.

El ciudadano podrá aceptar participar de forma voluntaria a través de encuestas u otros medios para aportar a la AGETIC información sobre el uso del servicio, que sirva para la mejora continua y calidad del mismo.

La AGETIC asume la responsabilidad de proporcionar información fidedigna y oportuna a cualquier autoridad competente o titular respecto a la validación de transacciones de información a través de los mecanismos de ciudadanía digital, conforme a lo inscrito en el registro de orden cronológico e integridad.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 35 de 44</p>
---	---	--

En ningún caso la AGETIC, las entidades de registro o sus funcionarios, empleados o representantes de las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado serán responsables del mal uso de las credenciales o las consecuencias derivadas del mismo.

La AGETIC se exime de cualquier responsabilidad respecto a daños del tipo que fuera, ocasionados por vulnerabilidades de seguridad en las comunicaciones o sistemas de información, sean estos correspondientes a los mecanismos de ciudadanía digital o a las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado. Sin embargo, se compromete a comunicar oportunamente sobre la suspensión del servicio u otros percances.

La AGETIC queda exenta de responsabilidades de cualquier índole, respecto a daños del tipo que fuera, ocasionados por la interrupción de los servicios de los mecanismos de ciudadanía. Sin embargo, se compromete a velar en el marco de las disposiciones técnicas y legales vigentes, por la prestación adecuada de los servicios de ciudadanía digital.

#### **4. Actos realizados con ciudadanía digital**

Todo acto que se realice mediante ciudadanía digital goza de plena validez jurídica. La AGETIC proporcionará a la autoridad competente con interés legítimo, la información respecto a los actos realizados con ciudadanía digital que permitan validar la realización del mismo.

#### **5. Información de ciudadanía digital**

En el marco de la ciudadanía digital, la AGETIC almacenará únicamente datos e información concernientes a:

- El registro de ciudadanía digital.
- El uso de credenciales de acceso para ingresar a sistemas de entidades públicas o privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, registradas en ciudadanía digital.
- Los datos relacionados a la aprobación de documentos, que permiten validar la integridad y autenticidad de la misma.
- Aquellos datos útiles para brindar mayor seguridad a las credenciales de ciudadanía digital.

Las entidades públicas registradas en ciudadanía digital almacenarán, procesarán y compartirán la información generada bajo el uso de ciudadanía digital, incluyendo los documentos aprobados en el marco de sus competencias, interés legítimo y normativa vigente.

Las y los servidores y funcionarios de las instituciones públicas utilizarán los datos y la información generada en el marco de ciudadanía digital únicamente para los fines establecidos en normativa vigente.

La AGETIC podrá proporcionar a la autoridad competente con interés legítimo información respecto a los

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0          Tipo documento: Público          Página: 36 de 44</p>
---	---	--

actos realizados con ciudadanía digital que permitan validar la realización del mismo.

## 6. Verificación de identidad

Los ciudadanos y ciudadanas que requieran la activación de sus credenciales, están sujetos a una verificación de su identidad mediante los mecanismos presenciales y remotos que establece la AGETIC, por parte de un operador de registro de ciudadanía digital.

## 7. Revalidación de credenciales

En cualquier momento y por diversas razones, la AGETIC podrá solicitar a las personas registradas la revalidación de sus credenciales por los mecanismos establecidos por la misma AGETIC, sujeto a la suspensión temporal de las credenciales en caso de no realizarse la revalidación.

## 8. Suspensión de credenciales

La suspensión de credenciales se realizará por las siguientes causales:

- Por inactividad en el uso de la cuenta por un lapso de 1 año. (Se entiende por inactividad que la persona no ha ingresado a su cuenta ni ha hecho uso de los mecanismos de ciudadanía digital).
- No realizar la revalidación de las credenciales.

La suspensión de las credenciales implica que quedan temporalmente inutilizadas. Las personas podrán pedir la reactivación o cambio de las mismas en el momento que deseen, conforme al procedimiento de reactivación.

## 9. Baja de ciudadanía digital

Los ciudadanos registrados en ciudadanía digital podrán solicitar la baja de ciudadanía digital en el momento que lo deseen. La baja implica la cancelación de sus credenciales y todos sus accesos.

La baja de ciudadanía digital se hará efectiva 20 días hábiles posteriores a la solicitud, tiempo en el que se notificará a las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, la decisión de la persona.

Durante el periodo de 20 días posteriores a la solicitud de baja, las credenciales de ciudadanía digital permanecerán activas, así como la recepción de notificaciones electrónicas.

	<b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Versión: 4.0 Tipo documento: Público Página: 37 de 44
---	--	---

## 10. Atención y Soporte técnico

La AGETIC pone a disposición los canales de atención y soporte técnico a las personas, los mismos que son accesibles desde el portal web de ciudadanía digital <https://www.gob.bo/ciudadania>.

La AGETIC se compromete a ofrecer prestaciones técnicas de calidad y soporte técnico a los titulares de las credenciales de ciudadanía digital, como a las entidades registradas, lo que permitirá el buen funcionamiento de las operaciones y flujos de información entre los actores involucrados.

	<b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Versión: 4.0 Tipo documento: Público Página: 38 de 44
---	--	---

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL USO DE LOS MECANISMOS DE CIUDADANÍA DIGITAL PARA ENTIDADES**

(Anexo 3)

## **1. Disposiciones generales**

Las entidades que utilicen los mecanismos de ciudadanía digital manifiestan conocer y aceptar los términos y condiciones de uso de los mismos y los lineamientos y normas técnicas relacionadas.

Los lineamientos, normas técnicas y términos y condiciones podrán ser modificadas por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) mediante Resolución Administrativa y serán difundidas a través del portal de ciudadanía digital.

## **2. Responsabilidades**

Es responsabilidad de la entidad determinar las personas que tienen acceso o no y los permisos correspondientes a los servicios digitales que publican.

Es plena responsabilidad de las entidades y de los titulares de las credenciales de ciudadanía digital la preservación y resguardo de los documentos aprobados mediante el mecanismo de aprobación de documentos.

El uso indebido, suplantación, alteración, modificación o venta de credenciales, datos o información, serán sancionados conforme a normativa vigente.

La AGETIC se compromete a ofrecer prestaciones técnicas de calidad y soporte técnico a las entidades para asegurar el buen funcionamiento de los mecanismos, sus operaciones y flujos de información.

La AGETIC asume la responsabilidad de proporcionar información fidedigna y oportuna a cualquier autoridad competente o titular respecto a la validación de transacciones de información a través de los mecanismos de ciudadanía digital, conforme a lo inscrito en el registro de orden cronológico e integridad.

Es de completa responsabilidad de las entidades los daños de cualquier índole a cualquier persona que pudieran derivar del uso de los mecanismos de ciudadanía digital en sus servicios digitales.

	<p><b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b></p>	<p>Versión: 4.0  Tipo documento: Público  Página: 39 de 44</p>
---	---	--

Las entidades son responsables por el adecuado uso de los mecanismos de ciudadanía digital, incluyendo la calificación de aquellos actos que requieren de firma digital o aquellos limitados por la normativa vigente a la actuación presencial.

La mala implementación de los mecanismos de ciudadanía digital, la invalidación de información por el mal uso de los mecanismos, como por faltas en los procedimientos de almacenamiento y resguardo de la información u otros, son de exclusiva responsabilidad de las entidades. Así como la utilización de mecanismos de ciudadanía digital en sistemas que hubieran sido declarados de manera formal a la AGETIC.

La AGETIC se exime de cualquier responsabilidad respecto a daños del tipo que fuera, ocasionados por vulnerabilidades de seguridad en las comunicaciones o sistemas de información, sean estos correspondientes a los mecanismos de ciudadanía digital o a las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado. Sin embargo, se compromete a comunicar oportunamente sobre la suspensión del servicio u otros percances.

La AGETIC queda exenta de responsabilidades de cualquier índole, respecto a daños del tipo que fuera, ocasionados por la interrupción de los servicios de los mecanismos de ciudadanía. Sin embargo, se compromete a velar en el marco de las disposiciones técnicas y legales vigentes, por la prestación adecuada de los servicios de ciudadanía digital.

### **3. Baja de los mecanismos de ciudadanía digital**

Las entidades podrán solicitar la baja en los mecanismos de ciudadanía digital, cumpliendo con los procedimientos establecidos en los lineamientos de ciudadanía digital. La información registrada previamente a la baja será conservada por la AGETIC, por el lapso y en la forma que consideren sus procedimientos.

### **4. Soporte técnico**

La AGETIC asesorará y brindará apoyo técnico a las entidades que soliciten el uso de los mecanismos de ciudadanía digital. Estos canales serán comunicados formalmente a las entidades públicas registradoras.

	<b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Versión: 4.0 Tipo documento: Público Página: 40 de 44
---	--	---

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL REGISTRO DE CIUDADANÍA DIGITAL PARA ENTIDADES

## (Anexo 4)

### 1. Disposiciones generales

Las personas que se registren y utilicen las credenciales de ciudadanía digital manifiestan conocer y aceptar los términos y condiciones de uso de los mismos y los lineamientos y normas técnicas relacionadas.

Los lineamientos, normas técnicas y términos y condiciones podrán ser modificados por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) mediante Resolución Administrativa y serán difundidas a través del portal [www.agetec.gob.bo](http://www.agetec.gob.bo) o el portal [gob.bo](http://gob.bo).

### 2. Responsabilidades

La AGETIC se compromete a ofrecer prestaciones técnicas de calidad y soporte técnico a las personas registradas en ciudadanía digital, como a las entidades registradas, para asegurar el buen funcionamiento de las operaciones y flujos de información entre los actores involucrados.

La AGETIC asume la responsabilidad de proporcionar información fidedigna y oportuna a cualquier autoridad competente o titular respecto a la validación de transacciones de información a través de los mecanismos de ciudadanía digital, conforme a lo inscrito en el registro de orden cronológico e integridad.

Los responsables del uso y manejo de las credenciales de ciudadanía digital son los titulares de las mismas, y asumen la responsabilidad de todos los actos realizados con ellas y cualesquiera que sean los daños que puedan derivarse de dichas acciones, incluyendo aquellos a terceros.

En ningún caso la AGETIC, las entidades de registro o sus funcionarios, empleados o representantes de las entidades serán responsables del mal uso de las credenciales o las consecuencias derivadas del mismo.

El solicitante de credenciales de ciudadanía digital se obliga a proporcionar información fidedigna respecto a su identidad y los restantes requisitos.

El registro, presencial o remoto, de cualquier persona en ciudadanía digital es responsabilidad del servidor público acreditado para el registro de ciudadanía digital que firmó la solicitud y la derivó a la

	<b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Versión: 4.0 Tipo documento: Público Página: 41 de 44
---	--	---

AGETIC.

Es responsabilidad del servidor público acreditado para el registro de ciudadanía digital verificar la identidad del interesado, con su cédula de identidad y los servicios de interoperabilidad del Servicio General de Identidad Personal (SEGIP).

Las entidades registradoras son responsables del uso adecuado de los mecanismos de registro, presenciales y remotos, habilitados por la AGETIC.

La AGETIC se exime de cualquier responsabilidad respecto a daños del tipo que fuera, ocasionados por vulnerabilidades de seguridad en las comunicaciones o sistemas de información, sean estos correspondientes a los servicios de la plataforma de registro de ciudadanía digital o a las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado. Sin embargo, se compromete a comunicar oportunamente sobre la suspensión del servicio u otros percances.

La AGETIC queda exenta de responsabilidades de cualquier índole, respecto a daños del tipo que fuera, ocasionados por la interrupción de los servicios de la plataforma de registro de ciudadanía digital. Sin embargo, se compromete a velar en el marco de las disposiciones técnicas y legales vigentes, por la prestación adecuada de los servicios de ciudadanía digital.

### **3. Actos realizados mediante ciudadanía digital**

Todo acto que se realice mediante ciudadanía digital goza de plena validez jurídica. La AGETIC proporcionará a la autoridad competente con interés legítimo, la información respecto a los actos realizados con ciudadanía digital que permitan validar la realización del mismo.

### **4. Información de ciudadanía digital**

En el marco de ciudadanía digital, la AGETIC almacenará únicamente datos e información concerniente a:

- El registro de la ciudadanía digital.
- El uso de credenciales de acceso para ingresar a sistemas de las entidades registradas en ciudadanía digital.
- Los metadatos relacionados a la aprobación de documentos, que permiten validar la integridad y autenticidad de la misma.
- Aquellos datos útiles para brindar mayor seguridad a las credenciales de ciudadanía digital.

Las entidades registradas en ciudadanía digital almacenarán, procesarán y compartirán la información generada bajo el uso de ciudadanía digital, incluyendo los documentos aprobados, en el marco de sus competencias, interés legítimo y normativa vigente.

	<b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Versión: 4.0 Tipo documento: Público Página: 42 de 44
---	--	---

Las y los servidores y funcionarios de las instituciones públicas utilizarán los datos y la información generada en el marco de ciudadanía digital únicamente para los fines establecidos en la normativa vigente.

## 5. Revalidación de credenciales

En cualquier momento y por diversas razones la AGETIC podrá solicitar a las personas registradas la revalidación de sus credenciales por los mecanismos establecidos por la misma AGETIC, sujeto a la suspensión temporal de las credenciales en caso de no realizarse la revalidación.

## 6. Suspensión de credenciales

La suspensión de credenciales se realizará por las siguientes causales:

- Por inactividad en el uso de la cuenta por un lapso de 1 año. (Se entiende por inactividad que la persona no ha ingresado a su cuenta ni ha hecho uso de los mecanismos de ciudadanía digital).
- No realizar la revalidación de las credenciales.

La suspensión de las credenciales implica que quedan temporalmente inutilizadas. Las personas podrán pedir la reactivación o cambio de las mismas en el momento que deseen, conforme al procedimiento de reactivación.

## 7. Baja de ciudadanía digital

Los ciudadanos registrados en ciudadanía digital podrán solicitar la baja de ciudadanía digital en el momento que lo deseen. La baja implica la cancelación de sus credenciales y todos sus accesos.

La baja de ciudadanía digital se hará efectiva 20 días hábiles posteriores a la solicitud, tiempo en el que se notificará a las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, la decisión de la persona.

Durante el periodo de 20 días posteriores a la solicitud de baja, las credenciales de ciudadanía digital permanecerán activas, así como la recepción de notificaciones electrónicas.

## 8. Atención y soporte técnico

La AGETIC pone a disposición los canales de atención y soporte técnico a los operadores de registro y entidades registradoras de ciudadanía digital. Estos canales serán comunicados formalmente a las entidades públicas registradoras.

 	<b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Versión: 4.0 Tipo documento: Público Página: 43 de 44
---	--	---

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA DE REGISTRO DE CIUDADANÍA DIGITAL**

## **(ANEXO 5)**

### **1. Disposiciones Generales**

Los usuarios de la plataforma de registro de ciudadanía digital (administradores y operadores de registro) manifiestan conocer y aceptar los términos y condiciones de uso de las mismas y los lineamientos y normas técnicas relacionadas.

Los lineamientos, normas técnicas y términos y condiciones podrán ser modificados por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC) mediante Resolución Administrativa y serán difundidas a través del portal [www.agetec.gob.bo](http://www.agetec.gob.bo) o el portal [gob.bo](http://gob.bo). Las modificaciones entrarán en vigencia diez (10) días después de su publicación en el sitio web.

### **2. Responsabilidades**

La AGETIC se compromete a ofrecer prestaciones técnicas de calidad y soporte técnico a los administradores y operadores de registro de ciudadanía digital, como a las entidades registradoras, para asegurar el buen funcionamiento de las operaciones y flujos para el registro de ciudadanos digitales.

La AGETIC asume la responsabilidad de proporcionar información fidedigna y oportuna a cualquier autoridad competente o titular respecto al registro de ciudadanos mediante la plataforma de registro de ciudadanía digital.

La responsabilidad de uso y manejo de la plataforma para el registro de ciudadanos digitales, recae sobre los titulares de las credenciales que realizan acciones en esta plataforma. Por tanto, asumen la responsabilidad de todos los actos realizados con las mismas y cualesquiera que sean los daños que puedan derivarse de dichas acciones, incluyendo aquellos a terceros.

El uso indebido, suplantación, alteración, modificación o venta de credenciales, datos o información, serán sancionados conforme a normativa vigente.

La asignación de cualquier persona como operador de registro es responsabilidad del servidor público acreditado para efectuar tal acción en la plataforma de registro de ciudadanía digital.

	<b>LINEAMIENTOS Y ESTÁNDARES TÉCNICOS DE IMPLEMENTACIÓN DE CIUDADANÍA DIGITAL Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA</b>	Versión: 4.0 Tipo documento: Público Página: 44 de 44
---	--	---

El registro de cualquier persona en ciudadanía digital es responsabilidad del servidor público acreditado para el registro de ciudadanía digital que firmó la solicitud y la derivó a la AGETIC.

La modificación del registro de cualquier persona en ciudadanía digital es responsabilidad del servidor público acreditado para realizar tal acción que firmó la solicitud y la derivó a la AGETIC.

Es responsabilidad del servidor público acreditado para el registro de ciudadanía digital verificar la identidad del interesado, con su cédula de identidad, los servicios de interoperabilidad del Servicio General de Identidad Personal (SEGIP) y procedimientos aprobados.

La responsabilidad del servidor público acreditado para el registro de ciudadanía digital de conservar la confidencialidad de la información relacionada con el registro de ciudadanía digital, se mantiene aún después de la desvinculación laboral.

La AGETIC se exime de cualquier responsabilidad respecto a daños del tipo que fuera, ocasionados por vulnerabilidades de seguridad en las comunicaciones o sistemas de información, sean estos correspondientes a los mecanismos de ciudadanía digital o a las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado. Sin embargo, se compromete a comunicar oportunamente sobre la suspensión del servicio u otros percances.

La AGETIC queda exenta de responsabilidades de cualquier índole, respecto a daños del tipo que fuera, ocasionados por la interrupción de los servicios de los mecanismos de ciudadanía. Sin embargo, se compromete a velar en el marco de las disposiciones técnicas y legales vigentes, por la prestación adecuada de los servicios de ciudadanía digital.

### **3. Atención y soporte técnico**

La AGETIC pone a disposición de los canales de atención y soporte técnico a los operadores de registro y entidades registradoras de ciudadanía digital. Estos canales serán comunicados formalmente a las entidades públicas registradoras.