

Nombre del documento:

Lineamientos y estándares técnicos de implementación de ciudadanía digital y notificaciones electrónicas

Versión:

1.0

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

Definiciones

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

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

Credenciales: Mecanismo individual de acceso a ciudadanía digital para cada ciudadano.

Notificación electrónica o notificación digital: Es una notificación realizada por medios electrónicos al administrado en un buzón de notificaciones, la cual fue aceptada previamente como un medio válido por el mismo.

Domicilio Electrónico: Dirección de ciudadanía digital asignada 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 electrónicas, la realización de 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: Documento en que se pide o expone algo de manera oficial a una autoridad pública referido a materias de su competencia.

Introducción

Entre los muchos cambios que ha vivido Bolivia durante la Revolución Democrática y Cultural, uno de vital importancia es la democratización del acceso a las tecnologías de información y comunicación. De igual forma, el país se ha propuesto alcanzar la soberanía tecnológica y modernizar la administración pública. En este contexto, la Ley 1080, 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.

Los presentes Lineamientos y estándares técnicos de implementación de ciudadanía digital y notificaciones electrónicas definen los mecanismos y componentes que permiten a las entidades poder garantizar este ejercicio de derechos y deberes con la mayor cantidad de garantías de seguridad posibles y 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.

Principios

Ciudadanía digital permite 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, deben garantizarse 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 resguardo de los siguientes principios:

- Autenticidad, proveer los mecanismos suficientes para establecer la autenticidad las personas y documentos en el mundo digital.
- Integridad, asegurar que los datos, documentos que son aprobados mediante ciudadanía digital no sufrieron modificaciones desde la emisión hasta la recepción por el destinatario.
- Temporalidad, establecer mecanismos que permitan determinar cronológicamente la creación o modificación de datos, documentos y otros.
- No repudio, proveer las herramientas necesarias para verificar la cadena de confianza de los datos, documentos y otros en el marco de los actos realizados con ciudadanía digital.
- Privacidad, garantizar la protección de los datos, documentos y otra información, controlando el acceso y autorizaciones de acceso.
- Trazabilidad (rastreo digital), 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 procesamiento.
- Disponibilidad, garantizar el acceso a las herramientas y toda la información de las transacciones realizadas mediante ciudadanía digital a las personas correspondientes para el ejercicio de sus derechos y deberes.

Mecanismos

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

- Autenticación
- Aprobación y validez legal
- Notificaciones electrónicas

Las entidades podrán solicitar adscribirse a los mecanismos de ciudadanía digital en el marco de los presentes lineamientos, procedimientos y normas técnicas conexas. 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 que permitan lo dispuesto en el Artículo 6 de la Ley 1080.
- 2) La aprobación por parte de las personas de documentos digitales de cualquier índole con plena validez legal. Aquellos actos que impliquen la disposición de derechos requerirán necesariamente de firma digital y no podrán realizarse aquellos excluidos por la Ley 164.)
- 3) Recepción de todo acto o petición comprendido en el Artículo 6 de la Ley 1080. (Aquellos que impliquen los actos de disposición de derechos requerirán necesariamente de firma digital y quedan excluidos aquellos actos excluidos por la Ley 164.)
- 4) Realizar notificaciones a las personas registradas en ciudadanía digital que así lo hubieran consentido explícitamente conforme a los presentes lineamientos.

Autenticación

Provee un mecanismo de autenticación a las personas registradas en ciudadanía digital. Este mecanismo cuenta con las funcionalidades que permiten el acceso a los sistemas de información registrados por las entidades para su uso con ciudadanía digital. Por su parte, las entidades podrán autenticar a las personas, garantizando la autenticidad de la persona que realiza las gestiones digitales. El mecanismo otorgará los más altos estándares de seguridad disponibles, tanto para las entidades como para las y los ciudadanos digitales.

El mecanismo de autenticación no brinda validez legal a los actos que se realicen durante la sesión, tampoco garantiza la integridad, temporalidad o autenticidad de la información que se hubiera producido.

La AGETIC podrá reportar los siguientes datos del mecanismo de autenticación a requerimiento de 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 credenciales en los sistemas registrados en ciudadanía digital.
- 4) A requerimiento judicial, otros metadatos relacionados con el inicio de sesión.

Aprobación de documentos y validez legal

Provee un mecanismo de aprobación de documentos mediante la plataforma de ciudadanía digital, que permite a las instituciones interactuar con las personas registradas en ciudadanía digital. Este servicio utiliza un protocolo de comunicación entre los sistemas de información de las entidades y la interfaz de ciudadanía digital del usuario para el intercambio seguro de información. Este mecanismo debe brindar certeza sobre la integridad y autenticidad de los documentos digitales, para lo cual utiliza herramientas de seguridad como certificados digitales y el uso obligatorio del registro de orden cronológico e integridad de datos establecido en el D.S. 3525, para garantizar la trazabilidad de los actos realizados con ciudadanía digital.

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

El mecanismo de 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 que se produzca este efecto, las entidades deben cumplir con las especificaciones técnicas que describen el protocolo de comunicación 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 autoridad competente que demuestre interés legítimo, como al titular de las credenciales:

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

La AGETIC no almacena ningún documento aprobado en el marco del mecanismo de aprobación de documentos o actos o peticiones, tampoco la información contenida en ellos, sólo registra metadatos del mismo para garantizar su integridad, por lo que cualquier incumplimiento respecto a los protocolos de comunicación, puede invalidar los efectos jurídicos de la utilización del mecanismo de aprobación de documentos.

Procedimientos de Registro

Se tienen los siguientes tipos de registro:

- Registro a Entidades para el uso de mecanismos de ciudadanía digital
- Registro a Entidades de registro de ciudadanía digital
- Registro de Operadores de registro de ciudadanía digital
- Registro de Personas en ciudadanía digital

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 el siguiente 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, asimismo deberá designar un responsable de coordinación.
2. Deberá describir los sistemas de información para los cuales requiere el uso de los mecanismos de ciudadanía digital.

3. La AGETIC habilitará los accesos necesarios para el efecto, coordinando con el responsable designado.

Baja de los mecanismos de ciudadanía digital

Las entidades para dar de baja un sistema de información de los mecanismos de ciudadanía digital deberán seguir el siguiente procedimiento:

1. La Máxima Autoridad Ejecutiva 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.

Registro a Entidades de registro de ciudadanía digital

La AGETIC se constituye en 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 para ser entidad registradora

- Ser Entidad Pública

Procedimiento de registro de entidad registradora

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.
2. Suscrita la Norma Técnica de Adhesión o convenio, la AGETIC registrará a la Entidad como Entidad registradora y habilitará los accesos necesarios para tal efecto, coordinando el mismo con el responsable designado.
3. Una vez la Entidad se encuentre registrada como entidad de registro, la MAE deberá remitir los nombres de los funcionarios públicos que serán responsables del proceso de registro de ciudadanos digitales en su entidad, conforme al procedimiento de registro de operadores.

Registro de Operadores de registro de ciudadanía digital

Para ser operador de registro de ciudadanía digital, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Tener relación de dependencia con la entidad registradora.
2. Contar con la designación oficial por parte de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Entidad registradora.

3. Estar registrado en ciudadanía digital y contar con firma digital.

El registro de operadores de entidades registradoras deberá realizarse conforme al siguiente procedimiento:

1. La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) 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.
2. La AGETIC procederá a habilitar a los mismos como operadores de registro de la entidad registradora y realizará la capacitación correspondiente para el uso del sistema.

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 AGETIC designará a los operadores de esta entidad a través de instrumentos legales pertinentes.

Registro de personas en ciudadanía digital

Podrán solicitar su registro en ciudadanía digital las bolivianas y los bolivianos, extranjeros residentes en Bolivia, mayores de dieciocho (18) años de edad, y aquellos menores de edad para aquellas 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.

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 y los titulares de 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 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.

Registro en la entidad registradora

Para el registro de ciudadanía digital se debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Portar Cédula de Identidad vigente
2. Contar con correo electrónico
3. Contar con número telefónico celular

Para la obtención de credenciales de ciudadanía digital se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. La persona interesada en registrarse en ciudadanía digital debe apersonarse a cualquier punto de registro portando su cédula de identidad, donde será atendido por un operador.
2. El operador procederá a:
 - Registrar y validar los siguientes datos: número de cédula de identidad, fecha de nacimiento, nombre (s) y apellidos.
 - Registrar correo electrónico y número telefónico. (A pedido del interesado podrán registrarse más de un teléfono y correo electrónico.)
 - Obtener el registro fotográfico y la huella dactilar del interesado.

Concluido el registro, el operador proporcionará el documento de aceptación de los términos y condiciones de uso y lineamientos de ciudadanía digital para su respectiva firma.

3. Una vez que el operador cuente con la aceptación, el operador deberá aprobar el registro de la persona mediante su firma digital.
4. Realizado el registro, el sistema remitirá al correo electrónico del solicitante el enlace para la confirmación y activación de credenciales.

Registro de personas 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 cumpliendo los siguientes requisitos:

1. Que su cédula de identidad esté vigente
2. Contar con firma digital
3. Contar con correo electrónico
4. Contar con número telefónico celular

La habilitación de credenciales mediante uso de firma digital se realizará de acuerdo al siguiente procedimiento:

1. La persona interesada en registrarse como ciudadano digital mediante uso de su firma digital, debe ingresar al sitio de ciudadanía digital y completar formulario de registro.
2. Deberá dar su aceptación firmando digitalmente su registro, los términos y condiciones de uso y lineamientos de ciudadanía digital en el portal web.
3. Finalizado el registro, el interesado deberá realizar la confirmación y activación de credenciales.

Procedimiento de confirmación y activación de credenciales de ciudadanía digital

Confirmación y activación de ciudadanía digital

1. Concluido el registro en ciudadanía digital, el sistema comunicará mediante correo electrónico a la persona que su cuenta ha sido creada y que debe ser activada a través del enlace remitido. El enlace tiene una validez de 24 hrs.
2. El ciudadano digital ingresa al enlace de activación y registrará su contraseña.
3. Una vez registrada la contraseña, el sistema remitirá el código de activación al teléfono móvil registrado y solicitará el ingreso del código de activación.
4. La persona ingresa el código enviado para concluir el proceso de activación de la cuenta.

Confirmación y activación de ciudadanía digital en caso de expiración de enlace

1. En caso de expiración del enlace, la persona deberá aproximarse a una entidad de registro portando su cédula de identidad vigente a objeto de solicitar el envío de un nuevo enlace.
2. El operador una vez verificado el registro de la persona remitirá al correo electrónico un nuevo enlace de activación.

Suspensión de credenciales

La suspensión de credenciales se realizará por las siguientes causales:

- Causales

1. A solicitud del Usuario.
2. Por inactividad en el uso de la cuenta por un lapso de 1 año.
3. No realizar la revalidación de credenciales.

- Procedimiento de solicitud de suspensión

1. El usuario deberá realizar la solicitud de suspensión a la AGETIC por los canales habilitados para tal efecto y cumpliendo los requerimientos.
2. Recibida la solicitud, la AGETIC realizará la suspensión de las credenciales de ciudadanía y remitirá al usuario el aviso de que las credenciales de ciudadanía se encuentran suspendidas y las instrucciones para reactivación de las mismas. En el caso de no contar con acceso a correo electrónico y teléfono celular el usuario deberá apersonarse a las entidades habilitadoras de ciudadanía digital para la reactivación de las credenciales.

Para el caso de las causales de los puntos 2 y 3 la suspensión se realizará de forma automática.

La reactivación debe realizarse conforme al procedimiento de reactivación.

En el caso de suspensión por no realizar la revalidación de credenciales el usuario deberá apersonarse a las entidades registradoras de ciudadanía digital para revalidar y reactivar sus credenciales.

Las notificaciones y documentos recibidos durante la suspensión de las credenciales son plenamente válidas.

Reactivación de credenciales

Las personas que deseen reactivar sus credenciales de ciudadanía digital deberán seguir el siguiente procedimiento:

Requisito

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

Procedimiento de reactivación

1. El usuario deberá realizar la solicitud de reactivación a 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 apersonarse a las entidades registradoras de ciudadanía digital para revalidar y reactivar sus credenciales.

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 las 20 días hábiles de realizada la solicitud:

- Procedimiento de revocación por solicitud del usuario

1. El usuario deberá realizar la solicitud de baja de las credenciales por los canales habilitados para tal efecto.
2. La baja será realizada por 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 ciudadanía digital, a partir de que fecha las credenciales serán dadas de baja.

Las notificaciones y documentos recibidos entre la solicitud de baja y la fecha en que la misma sea efectiva son plenamente válidas.

Revalidación de credenciales

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

Requisitos

- Cédula de identidad vigente

Procedimiento de revalidación

1. Apersonarse a cualquier punto de registro de ciudadanía digital 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 que la persona no se presente a revalidar sus credenciales en el plazo establecido, las credenciales serán suspendidas.

Aprobación y validez legal

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

Requisitos

- Ciudadanía digital activa

Procedimiento de aprobación

1. La entidad envía el documento que desea que la persona 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. La 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.

Notificaciones electrónicas

Solicitudes o peticiones

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

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

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

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

La temporalidad y disponibilidad de la solicitud se establece conforme al protocolo de comunicación 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 autoridad competente.

Los servidores públicos acreditados por entidades públicas o la Máxima Autoridad Ejecutiva, accederán a las peticiones o solicitudes mediante su cuenta de ciudadanía digital, tanto en el buzón de la entidad pública, como en su buzón personal.

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

Validez de las notificaciones electrónicas

Toda notificación electrónica realizada conforme a los presentes lineamientos y estándares goza de plena validez jurídica, conforme a lo establecido en el Parágrafo IV del Artículo 9 de La Ley N° 1080.

Toda notificación electrónica debe cumplir con el protocolo de comunicación de notificaciones electrónicas para ser legalmente válida.

La temporalidad y disponibilidad de la notificación se establece conforme al protocolo de comunicación 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 al protocolo de comunicaciones de notificaciones electrónicas..

El buzón de notificación debe ser accesible mediante la web durante todo el 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 para ser legalmente válida.

El buzón de notificaciones deberá permitir al administrado, mediante el portal de ciudadanía digital, la validación del documento notificado en el Registros de Orden Cronológico e Integridad de Datos.

Notificación electrónica a ciudadanos digitales

El domicilio y buzón electrónicos se habilitan a todas las personas una vez realizado su registro en ciudadanía digital.

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

La recepción de notificaciones electrónicas de una determinada autoridad competente requiere el consentimiento de la persona en la aplicación, portal web o través de ciudadanía digital mediante el mecanismo de aprobación de documentos de ciudadanía digital, salvo que Ley disponga de otra forma.

La obtención de dicho consentimiento es responsabilidad de la entidad pública que desee realizar notificaciones electrónicas.

Las notificaciones se tendrán por realizadas el momento en que se encuentren disponibles en el buzón de notificaciones de la persona notificada, conforme al protocolo de comunicaciones de notificaciones electrónicas, sin mediar el que la misma haya o no accedido al 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.

Notificación electrónica para personas jurídicas

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

Las entidades responsables de otorgar personalidad jurídica son responsables de 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 legalmente acreditado para el efecto en el portal de notificaciones electrónicas o mediante documento aprobado mediante ciudadanía digital, o firmado digital o físicamente. 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 y buzón electrónico de la persona jurídica, el representante(s) legal acreditado.

Las entidades públicas que deseen realizar notificaciones electrónicas a personas jurídicas son las responsables de identificar el domicilio electrónico de la persona jurídica y el domicilio electrónico del(los) representante(s) legales acreditados para la recepción de las notificaciones electrónicas.

La inconsistencia en la información respecto al domicilio electrónico de la persona jurídica o el (los) representante(s) legalmente acreditado(s) para recibir 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 a tal efecto accederán a las notificaciones electrónicas mediante su cuenta de ciudadanía digital, tanto en el buzón de la persona jurídica, como en su buzón personal.

Las notificaciones adquieren efecto el momento en que se encuentren disponibles en el buzón de notificaciones del representante legal acreditado a tal efecto y la persona jurídica, sin mediar el que la misma haya o no accedido a dicho buzón.

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, universidad pública, a solicitud de su Máxima Autoridad Ejecutiva.

La aceptación de notificaciones electrónicas por parte de 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 electrónicas se realizarán en el domicilio y buzón electrónicos de la entidad y del representante legal y quienes éste designe.

Las entidades públicas que deseen realizar notificaciones electrónicas a otras entidades públicas son las responsables de identificar el domicilio electrónico del(los) representante(s) legales acreditados para la recepción legalmente válida de las notificaciones electrónicas y 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 adquieren efecto el momento en que se encuentren disponibles en el buzón de notificaciones de la Máxima Autoridad Ejecutiva y la de la entidad pública, sin mediar el que 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 a las notificaciones electrónicas mediante su cuenta de ciudadanía digital, tanto en el buzón de la entidad pública, como en su buzón personal.

Aceptación de notificaciones

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 conforme a la siguiente clasificación:

Por entidad. - Para recibir todas las notificaciones de una determinada entidad o área organizacional de una entidad por este medio, sin importar el tipo o proceso a que se refiere.

Por trámite. - Para recibir las notificaciones referentes a un determinado tipo de trámite o proceso exclusivamente.

Por documento. - Para recibir notificaciones referentes un documento vinculado a la realización de un trámite en particular, por una única vez. La aceptación por documento podrá realizarse en el curso del flujo del mismo trámite a través de la aprobación de documentos de ciudadanía digital.

La aceptación de notificaciones digitales deberá realizarse en la aplicación, portal web o través de ciudadanía digital mediante el mecanismo de aprobación de documentos de ciudadanía digital.

Otros aspectos técnicos de implementación de ciudadanía digital

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 en el protocolo de comunicación 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.

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”, la Resolución Ministerial 153/18 del Ministerio de la Presidencia del Estado Plurinacional de Bolivia. En este contexto, toda entidad, para la implementación de los mecanismos de ciudadanía digital, deberá firmar la “Norma técnica de adhesión” para el acceso a servicios de interoperabilidad mediante la plataforma de Interoperabilidad que administra la AGETIC.

Estándar biométrico

Para el registro biométrico se define los parámetros mínimos:

- Tamaño de la ventana de escaneo de huellas dactilares 25 mm x 18 mm
- Resolución de la imagen 480 x 320 píxeles, 500 dpi
- Profundidad de bit 8 bit, 256 niveles de gris

Estándar de fotografía

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

- Resolución mínima de 200 dpi
- La imagen en 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

Protocolos de comunicación

Los protocolos de comunicación para la implementación de ciudadanía digital son los siguientes:

- Protocolo de comunicación para autenticación con ciudadanía digital
- Protocolo de comunicación para la aprobación de documentos
- Protocolo de comunicación de notificaciones
- Protocolo de comunicación de solicitudes o peticiones

Los protocolos de comunicación están publicados 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, salvo riesgos de seguridad, caso en que serán convocadas oportunamente y coordinado el proceso.

Portales web

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

Portal web de ciudadanía digital

<https://gob.bo/ciudadania>

Portal web de notificaciones

<https://gob.bo/notificaciones>

Portal web de publicación de protocolos de comunicación

<https://gob.bo/protocolos>

Disposición Final

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 AGETIC a fin de que el hecho pueda ser considerado en la tramitación correspondiente.

Disposiciones Transitorias

Las unidades de Gobierno Electrónico, Investigación, Innovación y Desarrollo e Infraestructura de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación en un plazo máximo de 25 días hábiles a partir de la aprobación del presente documento deberán publicar los portales web y los protocolos de comunicación.

Las entidades públicas que a momento de la emisión de los presentes lineamientos y estándares técnicos realicen notificaciones electrónicas en buzones ya establecidos, en un plazo máximo de 120 días deberán adecuar sus sistemas de notificación a los siguientes parámetros:

- 1) El acceso al buzón de notificación por parte del administrado debe realizarse mediante la autenticación provista por ciudadanía digital.
- 2) Toda notificación electrónica debe estar digitalmente firmada por la autoridad competente para ser legalmente válida.
- 3) La temporalidad y disponibilidad de la notificación se establece conforme al protocolo de comunicación 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 al protocolo de comunicaciones de notificaciones electrónicas.
- 4) El buzón de notificación debe ser accesible mediante la web durante todo el día y sin restricciones de ubicación del administrado.
- 5) El buzón de notificaciones deberá permitir al administrado, mediante el portal de ciudadanía digital, la validación de que el documento notificado corresponde al documento registrado en el Registros de Orden Cronológico e Integridad de Datos.
- 6) Las notificaciones electrónicas se realizarán en el buzón establecido por la entidad y en aquellos domicilios y buzones de ciudadanía digital que el notificado solicite.
- 7) La aceptación de notificaciones electrónicas deberá obtener la aceptación de la persona o representante legal. La obtención de dicho consentimiento es responsabilidad de la entidad pública que desee realizar notificaciones electrónicas, salvo que la Ley indique de otra manera.
- 8) 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.

Anexos

Anexo 1

Términos y condiciones del registro de ciudadanía digital

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 a través del portal www.agetec.gob.bo o el portal gob.bo.

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 las mismas y cualesquiera 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 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 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).

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. Sin embargo, se compromete a comunicar formal y oportunamente, sobre cualquier incidente que ocurriera y sus características a las partes interesadas.

La AGETIC se exime de cualquier responsabilidad de cualquier índole respecto a daños de del tipo que fuera ocasionados por interrupción de los servicios de los mecanismos de ciudadanía por la razón que fuera. Sin embargo, se compromete a velar en el marco de las disposiciones técnicas y legales vigentes, por la disponibilidad y seguridad de los mismos.

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, en cualquier caso, la información respecto a los actos realizados con ciudadanía digital que permitan validar la realización del mismo.

Información de ciudadanía digital

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

- 1) El registro de ciudadanía digital.
- 2) El uso de credenciales de acceso para ingresar a sistemas de las entidades registradas en ciudadanía digital.
- 3) Los metadatos relacionados a la aprobación de documentos, que permiten validar la integridad y autenticidad de la misma.
- 4) 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.

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.

Revalidación de credenciales

En cualquier momento y por diversas razones la AGETIC podrá solicitar a las personas registradas que se hagan presentes en cualquier punto de registro de ciudadanía digital a objeto de revalidar sus credenciales de ciudadanía digital, otorgándoles para tal efecto un plazo de 15 días calendario.

Suspensión de credenciales

Las personas podrán solicitar la suspensión de sus credenciales por cualquier motivo y sin restricción. Los mecanismos y procedimientos para hacerlo, están publicados en el portal web de ciudadanía digital.

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.

No obstante, la suspensión de credenciales NO cesa el proceso de notificaciones ni suspende la vigencia de las mismas, ni los plazos conexos, que mantendrán su validez plena.

Baja de ciudadanía digital

Los ciudadanos registrados en ciudadanía digital podrán solicitar su baja 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 la decisión de la persona.

Atención y soporte técnico

La AGETIC pone a disposición los canales de atención y soporte técnico a las personas, mismos que se describen en el portal web de ciudadanía digital, conforme a la normativa y estándares vigentes.

Anexo 2

Términos y condiciones del uso de los mecanismos de ciudadanía digital para entidades

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.

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.

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.

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.

La AGETIC se exime de cualquier responsabilidad de cualquier índole 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 formal y oportunamente, sobre cualquier incidente que ocurriera y sus características a las partes interesadas.

La AGETIC se exime de cualquier responsabilidad de cualquier índole respecto a daños del tipo que fuera, ocasionados por interrupción de los servicios de los mecanismos de ciudadanía por la razón que fuera. Sin embargo, se compromete a velar en el marco de las disposiciones técnicas y legales vigentes, por la disponibilidad y seguridad de los mismos.

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 AGETIC, por el lapso y en la forma que consideren sus procedimientos.

Soporte técnico

La AGETIC asesorará y brindará apoyo técnico a las entidades que soliciten el uso de los mecanismos de ciudadanía digital.