



**LINEAMIENTOS PARA EL USO Y FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DIGITAL
DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA “GOB.BO”**

**AGENCIA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Generalidades.....	1
2. OBJETO Y ALCANCE.....	1
3. MARCO NORMATIVO.....	2
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	3
5. OBLIGACIONES.....	4
6. LINEAMIENTO 1: SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS EN LA PLATAFORMA	
"gob.bo"	4
6.1. Roles que requieren autorización de la AGETIC.....	5
6.2. Roles que se gestionan en una entidad o institución.....	5
6.3 Roles de usuario en la plataforma "gob.bo".....	6
7. LINEAMIENTO 2: COMPONENTES DE LA PLATAFORMA DIGITAL DEL ESTADO	
PLURINACIONAL DE BOLIVIA "GOB.BO".....	6
7.1. Portal de acceso a las páginas web institucionales.....	6
7.1.1 Acceso al módulo "Gestor de Catálogos".....	7
7.1.2 Registro Perfil de la Entidad del Gestor de Catálogos.....	7
7.1.3. Registro de Oficinas habilitadas para una entidad.....	7
7.1.4. Registro del Personal Clave.....	7
7.1.5. Estandarización de las páginas web institucionales.....	8
7.2. Portal de Trámites del Estado.....	8
7.2.1. Acceso al módulo "Gestión de Trámites y Servicios".....	8
7.2.3. Registro de Trámites y Servicios.....	8
7.2.4. Registro de Público Objetivo.....	9
7.2.5. Registro de Documentos.....	9
7.2.6. Publicación de trámites y servicios.....	10
7.2.8. Acceso de los ciudadanos a la información de trámites y servicios.....	10
7.3. Datos abiertos del Estado.....	10
7.3.1. Publicación de Datos abiertos.....	10
7.3.2. Acceso a Datos abiertos.....	11
7.4. Observatorios de información.....	11
7.4.1. Registro de Observatorios de información.....	11
7.4.2. Acceso a Observatorios de información desde la plataforma "gob.bo"	11

LINEAMIENTOS PARA EL USO Y FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA DIGITAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA "GOB.BO"

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Generalidades

En el proceso de digitalización del Estado, se han identificado una variedad de trámites y servicios públicos, a los que el ciudadano debe poder acceder de una forma sencilla y transparente.

Las entidades e instituciones públicas, en el ejercicio de sus funciones, no solo ofrecen información, sino también servicios y contenidos especializados.

En ese sentido mediante Decreto Supremo N° 5340, de 26 de febrero de 2025, se crea la plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia "gob.bo" con la finalidad de facilitar el acceso a la información pública, trámites y servicios de las entidades e instituciones públicas del Estado.

La plataforma "gob.bo" está compuesta de varios componentes que facilitan el acceso a información, trámites y servicios públicos. Estos incluyen un portal de acceso a las páginas web institucionales, lo que permite a los ciudadanos navegar fácilmente por las diferentes entidades e instituciones del Estado. Además, cuenta con un Portal de Trámites del Estado, que centraliza y facilita el acceso a los servicios de la administración pública. También ofrece un acceso centralizado a los Datos Abiertos del Estado, promoviendo la transparencia y el uso de información pública. Finalmente, incluye información y acceso a los Observatorios de Información, los cuales muestran información sistematizada, análisis de datos, indicadores clave y evidencias confiables para apoyar la toma de decisiones, la formulación de políticas públicas y la participación ciudadana.

2. OBJETO Y ALCANCE

Los presentes lineamientos para la plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia "gob.bo", definen los componentes y funcionalidades que integran la misma, como el Portal de acceso a las páginas web institucionales, Portal de Trámites del Estado, Datos Abiertos del Estado y los Observatorios de información publicados por las entidades e instituciones del Estado.

La plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia "gob.bo", centraliza la información del Estado y concede un fácil acceso a la misma, con el fin de lograr una interacción con la ciudadanía, a través de la participación digital.

De acuerdo con el alcance del Decreto Supremo N° 5340, de 26 de febrero de 2025, los presentes lineamientos son aplicables para:

- a) El Órgano Ejecutivo a través de sus Ministerios, entidades e instituciones bajo dependencia, tuición y sujeción, empresas públicas y sociedades comerciales donde el nivel central del Estado tiene participación mayoritaria, filiales y subsidiarias.
- b) Los Órganos Legislativo, Judicial, Electoral y otras entidades públicas del nivel central del Estado, en el marco de la normativa vigente, podrán solicitar su inclusión en la plataforma "gob.bo".
- c) Las entidades territoriales autónomas podrán solicitar su inclusión en la plataforma "gob.bo".

3. MARCO NORMATIVO

- El numeral 6 del Artículo 21, de la Constitución Política del Estado determina que las bolivianas y los bolivianos tienen el derecho a acceder a la información, interpretarla, analizarla y comunicar libremente, de manera individual o colectiva-.
- El Artículo 75 de la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164, de 8 de agosto de 2011, establece que el nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población. El Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, elaborará los lineamientos para la incorporación del Gobierno Electrónico.
- El numeral 1 del Parágrafo I del Artículo 85 de la Ley N° 031, de 19 de julio de 2010, Marco de Autonomías y Descentralización "Andrés Báñez", dispone que el nivel central del Estado tiene como competencia exclusiva formular y aprobar el régimen general y las políticas de comunicaciones y telecomunicaciones del país, incluyendo las frecuencias electromagnéticas, los servicios de telefonía fija y móvil, radiodifusión, acceso al internet y demás Tecnologías de Información y Comunicaciones – TIC.
- El Artículo 34 de la Ley N° 341, de 5 de febrero de 2013, de Participación y Control Social, señala que el Estado en sus diferentes niveles y ámbitos territoriales, a través de todas sus entidades pondrá a disposición y facilitará de manera efectiva y oportuna a todos los actores de la Participación y Control Social, la información de acuerdo a lo

establecido en la Ley; y el Estado en sus diferentes niveles y ámbitos territoriales, implementará centros de documentación, redes de información, gobierno electrónico, telecentros y otros instrumentos similares, que facilitarán el acceso y comprensión de la documentación e información pública.

- El inciso o) y p) del Artículo 7 del Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, determina que la AGETIC es la entidad encargada de proponer políticas y desarrollar acciones orientadas a reducir la brecha digital, fortalecer los procesos de transparencia, acceso a la información pública, participación y control social y avanzar en la soberanía tecnológica del Estado Plurinacional de Bolivia; proponer políticas y desarrollar acciones orientadas a mejorar la calidad, eficiencia y transparencia de la gestión y servicios públicos, en el marco de la implementación de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación.
- El Decreto Supremo N° 3525, de 4 de abril de 2018, tiene por objeto establecer la Política de Atención a la Ciudadanía: Bolivia a tu Servicio y el Portal de Trámites del Estado; y normar el archivo digital, la interoperabilidad y la tramitación digital.
- El Plan Nacional de Gobierno Electrónico aprobado por el Decreto Supremo N° 3251, de 12 de julio de 2017, que tiene el objetivo de promover la transformación digital al interior de las entidades públicas, incorporando un cambio en la lógica y técnica gubernativa que permita una reingeniería de procesos y la simplificación de trámites.
- El Decreto Supremo N° 5340, de 26 de febrero de 2025, que crea la plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia con el nombre "gob.bo", bajo el dominio web de www.gob.bo, para facilitar el acceso a la información pública, trámites y servicios de las entidades e instituciones públicas del Estado, misma que será administrada por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- a) **Componentes:** Son elementos que conforman la plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia "gob.bo".
- b) **Datos abiertos:** Son los datos accesibles, estandarizados y reutilizables que las entidades del sector público u organismos del Estado generan, administran o custodian y que pueden ser obtenidos de forma libre y sin restricciones, con el fin de que los distintos actores puedan utilizarlos.
- c) **Gestor de Usuarios:** Sistema que gestiona la habilitación de usuarios y la asignación de roles en la plataforma "gob.bo".

- d) **Gestor Institucional:** Es el rol asignado a un servidor público en el Sistema Gestor de Usuarios, para administrar usuarios y sus roles al interior de una entidad o institución pública, sin la participación de la AGETIC.
- e) **Servicio:** Es la prestación que el Estado a través de las entidades públicas ofrece a los ciudadanos para satisfacer las necesidades o mejorar su calidad de vida, que no necesariamente origina un documento como resultado del servicio.
- f) **Trámite:** Es un procedimiento administrativo, necesario para obtener un beneficio o cumplir con una obligación ante el Estado. Los trámites suelen involucrar pasos específicos, como la presentación de documentos, cumplimiento de requisitos, y a menudo se asocian con la obtención de certificados, permisos, licencias, registros y otros, bajo normativa vigente.
- g) **Página Web:** Conjunto de información que se visualiza en un navegador web que puede incluir textos, contenidos audiovisuales y enlaces con otras páginas.
- h) **Rol:** Es un conjunto de permisos que se asignan a los usuarios, que definen las acciones habilitadas en un sistema.
- i) **Usuario:** Ciudadano que utiliza la plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia “gob.bo”.

5. OBLIGACIONES

En el marco del Decreto Supremo N° 5340, las entidades públicas que no cuentan deberán adquirir un dominio “.bo”, para la publicación de sus contenidos en sus páginas institucionales.

Las entidades e instituciones que formen parte de la plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia. “gob.bo”, deben registrar, publicar y actualizar periódicamente la información requerida por los componentes de dicha plataforma, en base a los presentes lineamientos.

6. LINEAMIENTO 1: SISTEMA DE GESTIÓN DE USUARIOS EN LA PLATAFORMA “gob.bo”

La gestión de usuarios requerida por la plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia “gob.bo” está incorporada en el Sistema de Gestión de Usuarios, el cual permitirá la habilitación de usuarios y asignación de roles a ciudadanos digitales de las entidades e instituciones del sector público.

El Sistema de Gestión de Usuarios, tiene dos formas de gestionar roles de usuarios:

- a) Roles que requieren autorización de la AGETIC

b) Roles que se gestionan en una entidad o institución.

Cada sistema que es parte del Sistema de Gestión de Usuarios, definirá las características de los roles, para que el sistema identifique si el rol requiere autorización o si podrá ser gestionado por la entidad.

6.1. Roles que requieren autorización de la AGETIC

Las entidades e instituciones del sector público deberán remitir a la AGETIC una nota externa, firmada por su Máxima Autoridad Ejecutiva, solicitando la habilitación de usuarios que requieran la asignación de roles con autorización de la AGETIC.

La AGETIC realizará el registro de los roles al usuario solicitado por la entidad, en el Sistema de Gestión de Usuarios, haciendo uso de los siguientes roles:

- a) Revisor:** Es el rol que permite a un usuario de la AGETIC, registrar al usuario y asignar, modificar o dar de baja un rol que requiere autorización.
- b) Supervisor:** Es el rol que permite a un usuario de la AGETIC, revisar los datos y aprobar la solicitud de usuarios registrados por el Revisor.

Para la asignación de roles al usuario, se registra:

- Datos personales del funcionario conformado por nombre, primer apellido, segundo apellido, documento de identidad y fecha de nacimiento.
- Cargo que ocupa en la entidad.
- Correo electrónico institucional.
- Roles asignados al usuario.

El usuario de la entidad pública deberá contar con Ciudadanía Digital para poder acceder al sistema y hacer uso de los roles asignados.

Para dar de baja a un usuario que requiera autorización, la entidad debe solicitar a la AGETIC mediante nota externa firmada por su máxima autoridad ejecutiva, la baja del rol de usuario. La AGETIC atenderá la solicitud registrando las modificaciones a los roles en el Sistema de Gestión de Usuarios del "gob.bo" con el usuario que cuente con el rol Revisor, esta baja debe ser revisada y aprobada por el usuario con el rol Supervisor.

A partir de la baja el usuario ya no podrá ingresar a la plataforma.

Un ejemplo de rol que requiere autorización es el rol Gestor Institucional que le permitirá al usuario de la entidad la gestión de roles para usuarios en su entidad.

6.2. Roles que se gestionan en una entidad o institución

Las entidades e instituciones del sector público deben contar con un servidor público que tenga asignado el rol Gestor Institucional.

Si la entidad no cuenta con un funcionario con rol Gestor Institucional, debe solicitarlo a la AGETIC, la cual lo gestionará como indica el apartado anterior.

El Gestor Institucional, podrá añadir usuarios a plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia "gob.bo", completando los siguientes datos:

- Datos personales del funcionario, conformado por nombre, primer apellido, segundo apellido, documento de identidad y fecha de nacimiento.
- Cargo que ocupa en la entidad
- Correo electrónico institucional
- Roles asignados al usuario

El usuario deberá contar con Ciudadanía Digital, para poder ingresar al sistema con los permisos que el rol asignado le brinde.

Un usuario no podrá tener roles asignados activos en más de una entidad, en el entendido que un funcionario sólo podrá estar vinculado a una sola entidad. En este contexto si un usuario tiene roles activos en una entidad, de forma posterior a su desvinculación de la misma, la AGETIC podrá dar de baja los roles, a requerimiento de la entidad solicitante para dar curso a las nuevas asignaciones.

6.3 Roles de usuario en la plataforma "gob.bo"

El Sistema de Gestión de Usuarios, habilitará los siguientes roles para interactuar en la plataforma "gob.bo":

- **Administrador de Catálogos:** Es un rol asignado a usuarios de la AGETIC, como responsable de registrar, actualizar y modificar la información de catálogos y paramétricas transversales a todas las entidades e instituciones del sector público, necesarios para el registro de información en la plataforma "gob.bo".
- **Gestor Catálogos:** Es un rol asignado a los usuarios institucionales, que son responsables de registrar y mantener actualizados los catálogos y paramétricas institucionales.
- **Gestor de Trámites:** Es un rol asignado a los usuarios institucionales que son responsables de registrar y mantener actualizados los trámites y servicios administrativos en la plataforma.

7. LINEAMIENTO 2: COMPONENTES DE LA PLATAFORMA DIGITAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA "GOB.BO"

7.1. Portal de acceso a las páginas web institucionales

Este componente proporcionará a las instituciones las herramientas necesarias para registrar y actualizar la información del perfil de la entidad, sus oficinas habilitadas y el personal, que será publicada en su portal institucional.

La plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia "gob.bo", proveerá a las entidades o instituciones públicas las herramientas necesarias para registrar los enlaces a las páginas web institucionales a través del módulo "Gestor de Catálogos".

7.1.1 Acceso al módulo “Gestor de Catálogos”

El usuario de la entidad con rol Gestor Institucional, asignará el rol Gestor de Catálogos a un responsable, el cual podrá ingresar a la plataforma “gob.bo” utilizando sus credenciales de Ciudadanía Digital.

7.1.2 Registro Perfil de la Entidad del Gestor de Catálogos

El usuario con el rol Gestor de Catálogos, deberá ingresar a la plataforma “gob.bo” con sus credenciales de Ciudadanía Digital y registrar el Perfil Institucional con al menos la siguiente información:

- URL Página web Institucional
- Teléfono de contacto
- Correo electrónico
- Descripción
- Logo
- Misión
- Visión
- Objetivos
- Imagen Organigrama

Cuando la entidad registre la URL de la Página web institucional, se habilitará en la página de resumen de la entidad, un enlace con el acceso a la Página web institucional de la entidad.

7.1.3. Registro de Oficinas habilitadas para una entidad

El usuario con el rol Gestor de Catálogos, deberá ingresar a la plataforma “gob.bo” con sus credenciales de Ciudadanía Digital y registrar las diferentes oficinas o sucursales que tiene, reportando al menos los siguientes datos:

- Nombre o Identificador de la entidad
- Tipo de oficina (oficina central, sucursal, regional)
- Dirección
- Georeferenciación
- Horarios de atención

7.1.4. Registro del Personal Clave

El usuario con el rol “Gestor de Catálogos”, deberá ingresar a la plataforma “gob.bo” con sus credenciales de Ciudadanía Digital y registrar el personal clave de la entidad, para lo cual debe registrar al menos los siguientes datos:

- Nombres y apellidos
- Documento de identidad
- Fecha de nacimiento

- Correo electrónico institucional

7.1.5. Estandarización de las páginas web institucionales

Las instituciones públicas del Estado deben ajustar sus páginas web institucionales a partir de las siguientes modalidades:

- Uso de plantillas desarrolladas por la AGETIC.
- Modificación y ajuste de sus páginas web institucionales de acuerdo a los lineamientos y especificaciones técnicas.

7.2. Portal de Trámites del Estado

La plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia “gob.bo”, proveerá a las entidades e instituciones del sector público, las herramientas necesarias para registrar un resumen de sus trámites y servicios con información de interés del ciudadano a través del módulo Gestor de Trámites y Servicios, y la entidad podrá gestionar el registro y actualización de la información de sus trámites y servicios a través del módulo gestor de trámites y servicios.

7.2.1. Acceso al módulo “Gestión de Trámites y Servicios”

El usuario con el rol Gestor Institucional de la entidad, asignará el rol Gestor de Trámites y Servicios a un funcionario, el cual ingresará a la plataforma “gob.bo” utilizando sus credenciales de Ciudadanía Digital

7.2.3. Registro de Trámites y Servicios

El registro de trámites y servicios en la plataforma “gob.bo”, se compone de un resumen de las características y requerimientos de cada uno de éstos, tal como son ofrecidos por la entidad, identificando si el trámite o servicio se ofrece de forma presencial o en línea.

Cuando el trámite o servicio es ofrecido en línea, debe contar con un enlace a la página o sistema que permite iniciar el trámite de forma virtual.

El usuario con el rol “Gestor de Trámites” podrá registrar la información de trámites y servicios ofrecidos por las entidades e instituciones públicas que los gestionan.

Para registrar un nuevo trámite y servicio se debe completar al menos la siguiente información:

- Nombre del nuevo trámite y servicio
- Herramientas de Gobierno Electrónico
- Sigla del trámite y servicio a registrar
- Descripción
- Marco Legal
- Documento resultante del trámite (no aplica para registro de servicios)
- Tipo de trámite (no aplica para registro de servicios)
- Sistemas
- Categorías

- Eventos de Vida
- Oficinas
- Enlaces
- Palabras Clave
- Público Objetivo
- Requisitos
- Costo
- Horarios de atención
- Procedimiento

El usuario debe ser Ciudadano Digital para poder autenticarse en la plataforma "gob.bo" con el rol asignado.

7.2.4. Registro de Público Objetivo

Las entidades e instituciones públicas deben identificar a qué segmento de la población está orientado el trámite o servicio que brindan. El sistema presentará un catálogo de públicos objetivos ya registrados, y si la entidad requiere ser más específico, podrá añadir nuevos públicos objetivos para ser más exactos al describir quiénes podrán acceder a sus trámites o servicios.

Ejemplos de público objetivo son: Ciudadanos mayores de edad; Madres con niños de 1 a 2 años; empresas; cooperativas; etc.

7.2.5. Registro de Documentos

Los trámites tienen como resultado algún tipo de documento, sea este digital o físico. Cada entidad que ofrece trámites a la población, debe registrar los documentos que son resultado de su trámite.

Ejemplos de Documentos son: Cédula de Identidad, Pasaporte, Matrícula de Comercio, Certificado de Nacimiento, y otros.

Estos Documentos a su vez podrán ser requisitos, que otras entidades e instituciones requieren para poder realizar el trámite.

Los documentos podrán ser registrados en la plataforma "gob.bo", por usuarios Institucionales con el rol Gestor de Catálogos.

Los trámites que requieran registrar como requisitos, documentos que la entidad otorgante no los haya registrado, debe solicitar a la AGETIC el registro del documento para dar continuidad al registro de sus trámites.

El usuario con el rol Administrador de Catálogos podrá registrar los documentos de cualquiera de las entidades e instituciones habilitadas en el Catálogo de entidades de la plataforma "gob.bo", en coordinación con las mismas.

El usuario con el rol Administrador de Catálogos podrá añadir también documentos de requisitos que no pertenecen a una entidad en particular, sino que son de uso común, como por ejemplo: fotografías, nota de solicitud, etc.

7.2.6. Publicación de trámites y servicios

Los trámites y servicios registrados serán publicados en la plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia "gob.bo", y podrán dejar de publicarse cuando la entidad así lo defina.

Los trámites que no han sido actualizados por un periodo de tiempo establecido, serán marcados como desactualizados para que las entidades puedan revisar y actualizar la información del trámite si así lo requiere.

7.2.7. Actualización de trámites y servicios

Con el objetivo de mantener la información de trámites y servicios publicada en la plataforma "gob.bo", las entidades e instituciones públicas deberán actualizarla periódicamente.

7.2.8. Acceso de los ciudadanos a la información de trámites y servicios

Los ciudadanos interesados en los trámites y servicios de las instituciones públicas, podrán acceder al resumen de los mismos mediante la plataforma "gob.bo", que centraliza y facilita la búsqueda de esta información. Y cuando el trámite o servicio sea digital, podrán iniciarlo desde la plataforma "gob.bo".

7.3. Datos abiertos del Estado

La plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia "gob.bo", proveerá a los ciudadanos el acceso a los datos abiertos del Estado, publicados por las entidades e instituciones públicas.

7.3.1. Publicación de Datos abiertos

Las entidades e instituciones del sector público, asignaran un responsable de la gestión, actualización y publicación de los datos abiertos de su entidad, al cual se le asignará un usuario con el rol de Gestor de Datos abiertos. Este usuario podrá publicar la información de datos abiertos en atención al documento de "Términos y Condiciones de Uso de Datos abiertos" elaborados por la CTIC-EPB o posteriores actualizaciones cuando así se requiera.

Para registrar los Datos abiertos, mínimamente se debe identificar:

- Entidad
- Categoría
- Medio de Publicación
- Fecha Publicación
- Historial de actualización

7.3.2. Acceso a Datos abiertos

Los ciudadanos con interés en trabajar con Datos abiertos del Estado, podrán acceder a través de la plataforma "gob.bo" y los medios de búsqueda que ésta provea.

7.4. Observatorios de información.

La plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia "gob.bo", incluirá una sección en la que desplegará un resumen de los diferentes Observatorios de información del Estado Plurinacional de Bolivia, y el acceso a los Portales web que proporcionan la información de los mismos.

7.4.1. Registro de Observatorios de información

Las entidades públicas deberán solicitar a la AGETIC por nota externa firmada por su máxima autoridad ejecutiva, la inclusión de sus observatorios en la plataforma "gob.bo".

El Administrador de Catálogos de la AGETIC, realizará el registro de Observatorios publicados por las entidades, para que sean accesibles a los ciudadanos, registrando al menos la siguiente información:

- Logo de la entidad o institución pública
- Nombre
- Descripción
- URL

7.4.2. Acceso a Observatorios de información desde la plataforma "gob.bo"

Los ciudadanos con interés en trabajar con observatorios de información, podrán acceder a través de la plataforma "gob.bo" y los medios de búsqueda habilitados en esta, a la información de los observatorios publicados.