



**LINEAMIENTOS DE LOS CONTENIDOS MÍNIMOS PARA EL PORTAL DE
TRÁMITES DEL ESTADO, DATOS ABIERTOS DEL ESTADO Y
OBSERVATORIOS DE INFORMACIÓN**

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

	LINEAMIENTOS DE LOS CONTENIDOS MÍNIMOS PARA EL PORTAL DE TRÁMITES DEL ESTADO, DATOS ABIERTOS DEL ESTADO Y OBSERVATORIOS DE INFORMACIÓN	Versión:1.0 Tipo documento: Público Página:1 de 7
---	---	--

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Generalidades.....	1
2. OBJETO Y ALCANCE.....	1
3. MARCO NORMATIVO.....	2
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	3
5. OBLIGACIONES.....	3
6. LINEAMIENTO 1. CONTENIDO MÍNIMO PARA EL PORTAL DE TRÁMITES DEL ESTADO.....	4
6.1 INFORMACIÓN ENTIDAD.....	4
6.2 INFORMACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS.....	4
7. LINEAMIENTO 2. CONTENIDO MÍNIMO PARA LOS DATOS ABIERTOS DEL ESTADO.....	7
8. LINEAMIENTO 3. CONTENIDO MÍNIMO PARA OBSERVATORIOS DE INFORMACIÓN DEL ESTADO.....	7

	LINEAMIENTOS DE LOS CONTENIDOS MÍNIMOS PARA EL PORTAL DE TRÁMITES DEL ESTADO, DATOS ABIERTOS DEL ESTADO Y OBSERVATORIOS DE INFORMACIÓN	Versión:1.0 Tipo documento: Público Página:1 de 7
---	---	---

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 usuario 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 usuarios 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, establecen los contenidos mínimos, que deben incorporar las entidades e instituciones públicas del Estado, para los trámites y servicios del Estado, datos abiertos del Estado y los observatorios, para asegurar la centralización, transparencia y accesibilidad de la información pública, para facilitar el acceso a servicios y datos relevantes.

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".

	LINEAMIENTOS DE LOS CONTENIDOS MÍNIMOS PARA EL PORTAL DE TRÁMITES DEL ESTADO, DATOS ABIERTOS DEL ESTADO Y OBSERVATORIOS DE INFORMACIÓN	Versión:1.0 Tipo documento: Público Página:2 de 7
---	---	--

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.

	LINEAMIENTOS DE LOS CONTENIDOS MÍNIMOS PARA EL PORTAL DE TRÁMITES DEL ESTADO, DATOS ABIERTOS DEL ESTADO Y OBSERVATORIOS DE INFORMACIÓN	Versión:1.0 Tipo documento: Público Página:3 de 7
---	---	--

- 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) Metadata: La metadata es información estructurada que describe y proporciona contexto a otros datos, facilitando su organización, búsqueda, interpretación y gestión.

d) Página Web: Conjunto de información que se visualiza en un navegador web que puede incluir textos, contenidos audiovisuales y enlaces con otras páginas.

e) Servicio: Es la prestación que el Estado a través de las entidades públicas ofrece a los usuarios 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) Usuario: Ciudadano que utiliza la plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia “gob.bo”.

5. OBLIGACIONES.

Las entidades e instituciones públicas que formen parte de la plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia “gob.bo”, deben registrar, publicar y actualizar

	LINEAMIENTOS DE LOS CONTENIDOS MÍNIMOS PARA EL PORTAL DE TRÁMITES DEL ESTADO, DATOS ABIERTOS DEL ESTADO Y OBSERVATORIOS DE INFORMACIÓN	Versión:1.0 Tipo documento: Público Página:4 de 7
---	---	--

periódicamente la información requerida por los componentes de dicha plataforma, en base a los presentes lineamientos.

6. LINEAMIENTO 1. CONTENIDO MÍNIMO PARA EL PORTAL DE TRÁMITES DEL ESTADO.

El componente Portal de Trámites del Estado, que es parte de la plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia “gob.bo”, centraliza y pone a disposición de los usuarios información de trámites y servicios. Para asegurar que esta información esté disponible y actualizada, las entidades e instituciones públicas deben registrar en sus páginas web institucionales al menos la siguiente información:

6.1 INFORMACIÓN ENTIDAD.

- a) **Nombre de la Entidad.** Es el título o denominación específica que identifica a la entidad, determinado en su norma de creación. Estará disponible en un catálogo de entidades gestionado por la Administración del gob.bo.
- b) **Sigla Entidad.** Es el nombre corto asignado a la entidad para ayudar en su identificación.
- c) **URL Portal web Institucional.** Es la dirección que permite acceder al Portal Web Institucional en Internet. Esta dirección se utiliza para acceder al Portal web institucional desde la Plataforma gob.bo.
- d) **Descripción.** Es un texto que detalla de forma clara las funciones y responsabilidades de la entidad, dictada en su normativa de creación.
- e) **Misión.** Es el propósito fundamental de una entidad, describe qué hace, para quién lo hace y por qué lo hace.
- f) **Visión.** Es la imagen futura que una entidad desea alcanzar, describe qué quiere ser o lograr en el futuro.
- g) **Objetivos.** Son metas específicas que una organización o entidad se propone alcanzar para cumplir con su misión y visión.
- h) **Oficinas.** Son los espacios físicos donde las entidades desarrollan sus actividades. Estas se deben identificar al menos por: Nombre, dirección y Georeferenciación.
- i) **Sistemas.** Las entidades deben informar sobre los sistemas informáticos que tienen implementados para atender trámites, servicios y/o la gestión interna de cada entidad. Los sistemas se identifican por un nombre, sigla, descripción y logo. Si el sistema es parte de una Plataforma mayor, se debe informar el nombre de la Plataforma.

6.2 INFORMACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS

- a) **Nombre del trámite o Servicio.** Al registrar un trámite, se debe consignar el título o denominación específica que identifica el procedimiento o proceso administrativo que se realiza ante una autoridad o institución pública. En el caso de un servicio, el nombre corresponde a la denominación concreta que se asigna a un conjunto de actividades, tareas o funciones ofrecidas a la

	LINEAMIENTOS DE LOS CONTENIDOS MÍNIMOS PARA EL PORTAL DE TRÁMITES DEL ESTADO, DATOS ABIERTOS DEL ESTADO Y OBSERVATORIOS DE INFORMACIÓN	Versión:1.0 Tipo documento: Público Página:5 de 7
---	---	---

población para satisfacer necesidades o resolver problemas específicos. Es fundamental que el nombre del trámite o servicio sea claro, conciso y descriptivo, de modo que permita a los usuarios identificar fácilmente su propósito y alcance.

- b) **Sigla.** De forma opcional, se puede identificar una sigla al trámite o servicio, entendida como un conjunto de letras iniciales que abrevia un nombre o expresión más larga. El uso de siglas simplifica la comunicación y facilita el reconocimiento.
- c) **Descripción del Trámite o Servicio.** La descripción del trámite o servicio debe ser una explicación breve, precisa y clara de sus características, atributos o elementos principales. Su objetivo es proporcionar información suficiente para que los usuarios, entidades e instituciones públicas comprendan fácilmente en qué consiste el trámite o servicio.
- d) **Marco legal.** Debe informar la normativa vigente que fundamente o determine la competencia para realizar el trámite o servicio, identificando por tipo, número y fecha de publicación.

El marco legal comprende el conjunto de leyes, y normas vigentes que regulan y rigen el trámite o servicio, estableciendo los límites, requisitos y procedimientos para su desarrollo y ejecución.

- e) **Documento resultante del trámite.** Es un documento generado exclusivamente a partir de la gestión de un trámite, puede ser en formato escrito o digital, y adoptar diversas formas, como texto, imágenes, audio o video.

Este documento contiene información, datos o pruebas relacionadas con el trámite realizado y cumple la función de comunicar información, certificar hechos o proporcionar evidencias sobre un asunto específico.

- f) **Tipo de trámite.** En relación a las acciones que implica el desarrollo del trámite, se debe especificar el tipo de trámite que se está registrando de acuerdo al siguiente detalle:
 - Trámite de Tipo Registro: Corresponde a aquellos procedimientos administrativos que requieren la inscripción o incorporación de información en un sistema o base de datos oficial, generalmente estos trámites son necesarios para obtener un documento o certificado que acredite la existencia o validez de un hecho.
 - Trámites de Tipo Constancia: Se refiere a los trámites administrativos cuyo objetivo es obtener un documento oficial que certifica o constata la existencia de un registro previo, proporcionando evidencia formal de la información ya registrada.
 - Trámite de Registro y Constancia: Son aquellos trámites que, además de realizar la inscripción o registro correspondiente, emiten simultáneamente una constancia que certifique dicho registro.
- g) **Herramientas de Gobierno Electrónico.** En caso que la atención del trámite o servicio se realice a través de un sistema que utilice herramientas de gobierno electrónico, es necesario especificar cuáles de esas herramientas se emplean.

	LINEAMIENTOS DE LOS CONTENIDOS MÍNIMOS PARA EL PORTAL DE TRÁMITES DEL ESTADO, DATOS ABIERTOS DEL ESTADO Y OBSERVATORIOS DE INFORMACIÓN	Versión:1.0 Tipo documento: Público Página:6 de 7
---	---	---

- h) **Sistemas.** En caso de que la atención del trámite o servicio se realice a través de un sistema que utilice herramientas de gobierno electrónico, es necesario especificar cuáles son estas herramientas.
- i) **Categorización del trámite.** Para facilitar la búsqueda de trámites y servicios, se ofrece una categorización basada en áreas de interés público. Cada trámite o servicio puede ser asignado a una o varias categorías, lo que permitirá a los usuarios identificar y acceder de manera más rápida a la información.
- j) **Eventos de vida.** Para facilitar al usuario en la búsqueda de trámites o servicios, se utilizará una clasificación por la relevancia del trámite en relación a los distintos eventos de vida del usuario, de este modo cada trámite podrá asociarse a uno o más eventos de la vida de un usuario.
- k) **Oficinas.** Todos los trámites deben incluir la dirección completa de las oficinas donde se brinde atención para la gestión del trámite o servicio.
- l) **Palabras clave.** Cada trámite o servicio puede asociarse a algunas palabras clave específicas que ayuden en la búsqueda de un trámite.
- m) **Público Objetivo.** Todos los trámites están orientados a un grupo específico de personas o entidades que resultan relevantes para los fines de cada trámite o servicio. Cada trámite puede identificar uno o varios públicos objetivos y establecer los requisitos correspondientes según las características de cada grupo.
- n) **Requisitos del trámite.** Corresponden a los documentos, datos e información, así como las condiciones necesarias para realizar un trámite específico.

Todos los requisitos deben estar registrados de manera parametrizada incluyendo una descripción de las condiciones en las que deben ser presentados.

- m) **Costo del trámite.** Es el monto que se paga para realizar un trámite específico ante una autoridad o institución pública, puede variar según criterios para cada procedimiento.

Sobre el costo del trámite se debe informar:

- Formas de pago habilitadas para el trámite o servicio
 - Monto del costo y tipo de moneda del cobro
 - Si emite factura
- o) **Tiempo de duración del trámite o servicio.** Es necesario informar el tiempo que toma la atención de un trámite o servicio, especificando los minutos, horas, días, semanas, meses o años, según corresponda.
- p) **Horarios de atención.** Se debe especificar los horarios de atención de las oficinas donde se gestiona el trámite, indicando los días, horas en que se puede acudir para ser atendidos.
- q) **Procedimiento.** El procedimiento de un trámite o servicio, consiste en la secuencia de pasos y acciones que se deben seguir para gestionar un trámite específico ante una autoridad o institución, o para acceder al servicio ofrecido.

	LINEAMIENTOS DE LOS CONTENIDOS MÍNIMOS PARA EL PORTAL DE TRÁMITES DEL ESTADO, DATOS ABIERTOS DEL ESTADO Y OBSERVATORIOS DE INFORMACIÓN	Versión:1.0 Tipo documento: Público Página:7 de 7
---	---	---

La descripción de este procedimiento debe ser clara, detallada y transparente, guiando al usuario, paso a paso sobre cómo proceder, desde el inicio hasta la finalización del trámite o acceder al servicio.

- r) **Portales relacionados.** Si la entidad dispone de páginas web con información relevante para el trámite, debe proporcionar los enlaces a todas las páginas pertinentes.
- s) **Trámites con acceso virtual.** Cuando el trámite puede realizarse de forma virtual, cuenta con un registro de requisitos, costo, tiempo de duración, horarios de atención y procedimiento específico. Además, se habilitan los siguientes enlaces:
 - Enlace a la página que permite iniciar el trámite virtual
 - Enlace a la página que permite hacer seguimiento o trazabilidad del trámite de forma virtual.

7. LINEAMIENTO 2. CONTENIDO MÍNIMO PARA LOS DATOS ABIERTOS DEL ESTADO.

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 utilizarlos¹.

Los Términos y Condiciones de uso de Datos Abiertos para el Estado Plurinacional de Bolivia, han sido elaborados por los miembros del Consejo para las Tecnologías de Información y Comunicación del Estado Plurinacional de Bolivia (CTIC-EPB) y aprobados mediante Resolución Administrativa AGETIC/RA/0080/2018, de 26 de octubre de 2018, los cuales se encuentran vigentes y deben ser considerados por las entidades e instituciones públicas el momento de la publicación de datos abiertos.

Los “Lineamientos para la adecuación y publicación de datos abiertos”, los cuales fueron elaborados por el CTIC-EPB y aprobados con la Resolución Administrativa AGETIC/RA/0021/2017, de 28 de marzo de 2017 y se encuentran vigentes a la fecha, detallan las características y formatos recomendados para la publicación de datos abiertos por las entidades, y el contenido mínimo de los datos que acompañan como metadatos.

La AGETIC promoverá en coordinación con las entidades e instituciones públicas la elaboración de la estrategia de datos del Estado.

8. LINEAMIENTO 3. CONTENIDO MÍNIMO PARA OBSERVATORIOS DE INFORMACIÓN DEL ESTADO.

Un Observatorio de Información del Estado es un portal Web, generalmente de carácter público, que se dedica a la recopilación, análisis, seguimiento y difusión

¹ Lineamientos para la adecuación y publicación de datos abiertos, CTIC-EPB

	LINEAMIENTOS DE LOS CONTENIDOS MÍNIMOS PARA EL PORTAL DE TRÁMITES DEL ESTADO, DATOS ABIERTOS DEL ESTADO Y OBSERVATORIOS DE INFORMACIÓN	Versión:1.0 Tipo documento: Público Página:8 de 7
---	---	--

sistemática de información relacionada con las actividades, políticas y servicios gubernamentales.

Cada entidad e institución pública responsable de administrar un Observatorio de información del Estado debe gestionar el registro de su Observatorio en la plataforma digital del Estado Plurinacional de Bolivia “gob.bo”, con la siguiente información:

- a) **Entidad que administra el Observatorio.** Es la entidad e institución pública responsable de la administración del observatorio de información del Estado, encargada de coordinar la recopilación, análisis y difusión de información sobre el Estado y sus instituciones para promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.
- b) **Nombre del Observatorio.** Se refiere al título o denominación específica asignado al observatorio. Para elegir un nombre, se debe considerar los siguientes criterios:
 - Propósito. El nombre debe reflejar el propósito y el enfoque del Observatorio.
 - Claridad: El nombre debe ser claro y conciso, fácil de recordar y pronunciar.
 - Único: El nombre debe ser único para evitar confusiones con otros observatorios o instituciones.
 - Significado: El nombre debe tener significado y relevancia para el contexto y el propósito del observatorio.
- c) **Descripción.** La descripción del Observatorio debe ser una explicación clara, concisa y precisa de las características, atributos y elementos que se publican en él. La descripción debe proporcionar información suficiente que permita a los demás entender y visualizar lo que se está describiendo.
- d) **Enlace al Portal web del Observatorio.** La entidad e institución pública cuenta con un portal web para el Observatorio, y debe registrar el URL para poder acceder a ésta página.
- e) **Logo.** El logo es un símbolo o diseño gráfico que representa al Observatorio y constituye un elemento fundamental de la identidad visual, su función principal es identificar y diferenciar al Observatorio de otras entidades. En caso de que el Observatorio no cuente con un logo propio, podrá utilizar el logo institucional.