

*Ciudad de Nuestra Señora de La Paz*  
*Gobierno Autónomo Municipal*

**LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA No.426**  
**GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ**  
**Dirección de Gabinete**

**Luis Antonio Revilla Herrero**  
**ALCALDE MUNICIPAL DE LA PAZ**

Por cuanto, el Concejo Municipal de La Paz ha sancionado la siguiente Ley Municipal Autonómica:

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.-**

La Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia de 07 de febrero de 2009, en su Artículo 272 consagra la autonomía municipal que implica la elección directa de sus autoridades por las ciudadanas y los ciudadanos, la administración de sus recursos económicos, y el ejercicio de las facultades legislativa, reglamentaria, fiscalizadora y ejecutiva, por sus órganos del gobierno autónomo en el ámbito de su jurisdicción y competencias y atribuciones.

Asimismo, la precitada Norma Suprema, en su Artículo 103, parágrafo II, prevé que el Estado -abarcando todos sus niveles- asumirá como política la implementación de estrategias para incorporar el conocimiento y aplicación de nuevas tecnologías de información y comunicación. En esta línea constitucional, la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164 de 8 de agosto de 2011, determina el régimen general para el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación en procura del vivir bien; en su Artículo 72 dispone que el Estado en todos sus niveles, fomentará el acceso, uso y apropiación social de las tecnologías de información y comunicación, el despliegue y uso de infraestructura tecnológica, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección de las usuarias y usuarios, la seguridad informática y de redes, como mecanismos de democratización de oportunidades para todos los sectores de la sociedad y especialmente para aquellos con menores ingresos y con necesidades especiales; para cuyo propósito, dicha Ley dispone que las entidades públicas, en la gestión gubernamental que desarrollan, adopten todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de sus funciones, optimizando los sistemas existentes y creando nuevos para atender la demanda social, facilitar el acceso y uso a nivel interno, interinstitucional y para las ciudadanas y ciudadanos.

El Artículo 6, parágrafo IV, numeral 5 de la señalada Ley N° 164, regula a la firma digital como aquella firma electrónica que identifica únicamente a su titular, creada por métodos que se encuentren bajo su absoluto y exclusivo control, susceptible de verificación y vinculada a los datos del documento digital de modo tal que cualquier modificación de los mismos ponga en evidencia su alteración; siendo que el Artículo 78 de la misma Ley, dispone que la firma digital tiene plena validez jurídica y



## LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA G.A.M.L.P. No.426

probatoria. Sobre el particular, el Artículo 83 de la Ley tratada, establece que la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia – ADSIB, prestará el servicio de certificación para el sector público, empero, no se han tomado en cuenta en esta labor a las Entidades Territoriales Municipales que tienen un contacto directo y cotidiano con la población, situación que no puede postergar el cumplimiento del mandato efectuado por el antedicho Artículo 72 de la Ley N° 164, máxime si se considera la exigencia -en este tiempo- de la implementación de plataformas y nuevos entornos tecnológicos, de acceso a trámites y servicios en línea fundamentalmente en el ámbito municipal.

En cumplimiento a la precitada Ley N° 164, el Órgano Ejecutivo Municipal emitió el Decreto Municipal N° 015/2013 de fecha 18 de octubre de 2013, que aprueba el Reglamento de Uso de Trámites, Firmas y Documentos Electrónicos en la Administración del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, constituyéndose en la primera norma reglamentaria de Bolivia sobre esta temática, buscando fortalecer la transformación del Modelo de Gestión Municipal de La Paz, profundizando el uso de las tecnologías de información y comunicación, y habilitando -de esta manera- los primeros trámites en línea de todo el sector público del país. Dicho reglamento municipal define los documentos electrónicos como toda información jurídicamente válida y relevante, generada, enviada, recibida, comunicada o archivada en formato digital, y que, dependiendo de la naturaleza de su utilización y requerimiento de autenticación, puede o no estar firmada digitalmente. Asimismo, en base a lo dispuesto por la Ley N° 164, tomando las características propias del Modelo de Gestión Municipal, establece las particularidades y uso de la firma digital; y conforma un Registro Ciudadano, como la base de información electrónica de los administrados, formalizando cualquier relación con el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, mediante su registro obligatorio.

Posteriormente, se aprobó la Ley de Acceso Pleno y Ejercicio de la Ciudadanía Digital en el Estado Plurinacional de Bolivia N° 1080 de 11 de julio de 2018, cuyo Artículo 4 prevé que dicha ciudadanía digital consiste en el ejercicio de derechos y deberes a través del uso de tecnologías de información y comunicación en la interacción de las personas con las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos delegados por el Estado, lo que implica que las instituciones mencionadas puedan prescindir de la presencia de la persona interesada y de la presentación de documentación física para la sustanciación de su trámite o solicitud.

En este entendido, la Ley N° 1080 establece en su Artículo 8 que los documentos o solicitudes generados a través de la ciudadanía digital o firmados digitalmente, deben ser aceptados y procesados por todas las instituciones públicas y privadas que presten servicios públicos, bajo responsabilidad funcionaria, siendo que: *“Las solicitudes realizadas a través de la ciudadanía digital no requieren del uso de firma digital, con excepción de los actos de disposición de derechos”*.

El avance tecnológico que genera cambios y transformaciones, ha irrumpido en las áreas del desarrollo humano siendo utilizado con mayor frecuencia en el quehacer

*Ciudad de Nuestra Señora de La Paz*  
*Gobierno Autónomo Municipal*

**LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA G.A.M.L.P. No.426**

cotidiano de las entidades públicas, con el propósito de brindar mejores servicios a la ciudadanía. Las transformaciones digitales no son sólo tecnología, van acompañadas de una visión integral que se complementa entre lo que se demanda, la normativa que lo hace posible y lo sustenta, y la herramienta que lo gestiona, haciéndolo técnicamente viable, además estrechamente relacionado con un cambio necesario en una formación continua del equipo humano.

Durante los últimos cinco años, se ha puesto a prueba la solidez del Modelo de Gobierno Electrónico Innovador del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, sustentando y profundizando el avance del Modelo de Atención Ciudadana. Modelos que, una vez más, han estado a la vanguardia del sector público, no solo manteniendo la mayoría de los servicios de atención a la ciudadanía mediante los canales no presenciales, sino habilitando oportunamente muchos otros servicios de apoyo a la ciudadanía, durante este último tiempo.

La pandemia por la que atravesamos, afectó a la humanidad entera a principios de la presente gestión, obligando a los diferentes niveles de gobierno a generar normativa que permita administrar la gestión pública en tiempos de crisis, en nuestro país. Es así que se emitió el Decreto Supremo N° 4196 de 17 de marzo de 2020, que declara emergencia sanitaria nacional y cuarentena en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, debido al brote del COVID-19, estableciendo en su Disposición Adicional Tercera, Parágrafo II, que mientras dure la emergencia sanitaria nacional y cuarentena, las entidades públicas del nivel central del Estado y las entidades territoriales autónomas, en el marco de sus atribuciones y competencias, deberán flexibilizar y reprogramar los plazos y procedimientos administrativos.

Por su parte, el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, en el marco de la declaratoria de emergencia sanitaria nacional, emitió la Ley Municipal Autonómica N° 407 de Prevención, Control y Atención del COVID-19 en el Municipio de La Paz, del 19 de marzo de 2020, en cuyo marco, el Órgano Ejecutivo Municipal dispuso la continuidad de actividades de atención a los ciudadanos, mediante canales no presenciales a través de la Plataforma en Línea iGOB 24/7 y el Centro de Contacto Ciudadano.

En la misma línea, la Ley N° 1293 de fecha 1 de abril de 2020, en su Artículo 1, declara de interés y prioridad nacional, todas las actividades, acciones y medidas necesarias para la prevención, contención y tratamiento de la infección del COVID-19.

En este contexto, con el Decreto Supremo N° 4218 de 14 de abril del año en curso, se regula el Teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de las tecnologías de la información y comunicación - TIC en los sectores público y privado, instruyendo al Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social, la emisión de la correspondiente reglamentación, misma que fue aprobada posteriormente mediante Resolución Ministerial N° 220/20 de fecha 24 de abril de 2020, de la señalada Cartera de Estado.





## **LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA G.A.M.L.P. No.426**

Lo precedentemente señalado se fundamenta en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, concretamente en su Artículo 18, que consagra que todas las personas tienen derecho a la salud, correspondiéndole al Estado garantizar la inclusión y el acceso a la misma, sin exclusión ni discriminación alguna. Adicionalmente, nuestra Norma Suprema, en su Artículo 35, Parágrafo I dispone que el Estado, en todos sus niveles, protegerá el derecho a la salud, promoviendo políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso gratuito de la población a los servicios de salud.

Con todo el andamiaje normativo anteriormente descrito y la actual coyuntura, el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz se encuentra ante la oportunidad de hacer sostenible en el tiempo, la atención que se está brindando a la ciudadanía en sus solicitudes, mediante los canales no presenciales, para el beneficio de la comunidad, y consecuentemente también como mecanismo efectivo para evitar la propagación del Coronavirus.

En este entendido, mediante oficio DGAB N° 935/2020 de 28 de julio de 2020, el Alcalde Municipal de La Paz, Dr. Luis Revilla Herrero, remitió a conocimiento, consideración y en su caso aprobación por el Concejo Municipal, el proyecto de la presente Ley Municipal Autonómica, que acompaña el Informe Técnico Legal DGEM - DES N° 0316/2020 emitido por la Dirección de Gobierno Electrónico y Modernización de la Gestión, que tomando en cuenta los mecanismos tecnológicos hasta el presente desarrollados, destinados a satisfacer las necesidades de la comunidad y que los servidores públicos municipales pueden brindar su labor a través de plataformas y entornos tecnológicos garantizando el acceso a trámites y servicios en línea, utilizando formatos y soporte digitales, concluye en la imperiosa necesidad de consolidar el Modelo de Gobierno Atención Ciudadana, ampliando dichas plataformas e implementando nuevos entornos tecnológicos, precautelando siempre el cumplimiento de las competencias municipales en el marco de la emergencia sanitaria declarada.

Por lo que, a través del Informe INT. CGIA/CM/N° 033/2020/JVO de fecha 26 de agosto de 2020, de la Comisión de Gestión Institucional y Administrativa de este Ente Deliberante, se concluye en la procedencia de la aprobación de la presente Ley Municipal Autonómica, en aplicación del Artículo 103, parágrafo II de nuestra Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, y en estricta observancia al 18 y 35 de dicho Texto Supremo.

Que en mérito a todo lo expuesto.

**EL ÓRGANO LEGISLATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ:**

**DECRETA:**



*Ciudad de Nuestra Señora de La Paz*  
*Gobierno Autónomo Municipal*

**LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA G.A.M.L.P. No.426**

**LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA N° 426**

**DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN CIUDADANA DE  
ACCESO A TRÁMITES Y SERVICIOS EN LÍNEA, DEL GOBIERNO  
AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ**

**ARTÍCULO 1. (OBJETO).**- El objeto de la presente Ley Municipal Autonómica es implementar un Modelo de Atención Ciudadana en el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, con plataformas y nuevos entornos tecnológicos, de acceso a trámites y servicios en línea, utilizando formatos y soportes digitales, en el marco del Modelo de Gobierno Electrónico Innovador.

**ARTÍCULO 2. (ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE).**- I. La presente Ley Municipal Autonómica es de cumplimiento y aplicación obligatoria en el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

II. La aplicación de esta Ley Municipal Autonómica alcanza al desarrollo de trámites y servicios disponibles mediante plataformas informáticas implementadas en las diferentes unidades organizacionales del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, que incluyan la generación, distribución y uso de documentos digitales; así como aquellos trámites en línea, iniciados por los ciudadanos y las ciudadanas, o servicios prestados a los mismos, a través de Internet.

**ARTÍCULO 3. (FORMATO DIGITAL).**- I. La atención de trámites y/o correspondencia, así como su prosecución dentro del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, hasta su conclusión, serán de manera digital.

II. En el caso de que la documentación original se encuentre en formato físico y soporte en papel, y exista limitación para digitalizarla de forma inmediata y en tiempo real, excepcionalmente, la plataforma de atención ciudadana receptora registrará la información básica del trámite y/o correspondencia, y la derivará donde corresponda en formato y soporte originales, debiendo la unidad organizacional receptora regularizar el proceso de digitalización en el plazo máximo de 48 horas de recibida la documentación original.

**ARTÍCULO 4. (PLATAFORMA TECNOLÓGICA).**- Los ciudadanos y las ciudadanas que realicen un trámite o soliciten un servicio en el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz deberán hacerlo a través de la Plataforma Tecnológica de Gobierno Electrónico Innovador iGob 24/7, adjuntando la documentación de respaldo en formato digital y de acuerdo al tipo de archivo que sea especificado en el formulario establecido.

**ARTÍCULO 5. (REGISTRO CIUDADANO).**- I. A los fines del Artículo anterior, el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz habilita el Registro Ciudadano, cuyo objetivo es consignar la información de los ciudadanos y las ciudadanas, para acceder de forma segura y confiable a la Plataforma Tecnológica de Gobierno Electrónico



## LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA G.A.M.L.P. No.426

Innovador iGob 24/7, al igual que para ser atendido en el Centro de Contacto Ciudadano. La inscripción en este Registro Ciudadano es obligatoria para todo ciudadano o ciudadana que realice trámites o presente solicitudes en el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

II. El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, generará a través del Registro Ciudadano una credencial única para cada ciudadano o ciudadana que se inscriba, su uso será obligatorio para todos los trámites que realice, bajo su control exclusivo. La credencial fungirá como firma electrónica del titular, y le permitirá acceder de forma segura a su espacio privado de interacción y a todos los servicios habilitados en la Plataforma señalada en el parágrafo I del presente Artículo, así como llenar y presentar formularios que, dependiendo del caso, podrán ser considerados como declaraciones juradas.

III. El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz garantizará el uso exclusivo, la seguridad, integridad, veracidad y confidencialidad de toda la información contenida en el Registro Ciudadano y en los servicios contenidos en la Plataforma habilitada.

**ARTÍCULO 6. (DIGITALIZACIÓN).**- I. Cuando la documentación presentada por los ciudadanos y las ciudadanas se encuentre en formato físico, deberá ser digitalizada al momento de su recepción, para que pueda ingresar al flujo documental en el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz y anexada digitalmente al trámite creado en la Plataforma iGob 24/7, para su procesamiento posterior.

II. Las Unidades Organizacionales deberán procesar los trámites y/o correspondencia de manera digital, anexando cualquier documentación emergente en formato portable (.pdf). Los(as) servidores(as) públicos(as) municipales deberán insertar la firma digital respectiva u otro mecanismo, bajo su control exclusivo, que cumpla este propósito.

**ARTÍCULO 7. (VERIFICACIÓN).**- En el marco del Principio de Buena Fe que rige a la Administración Pública, los requisitos y/o respaldos documentales presentados en formato físico o digital, serán considerados veraces, auténticos y completos.

**ARTÍCULO 8. (VALIDEZ DE LA DOCUMENTACIÓN DIGITAL).**- I. Todo trámite iniciado por el administrado debidamente autenticado con su credencial, del cual se generen y/o deriven documentos en formato o soporte digital, tendrán plena validez y no requerirá de ningún otro tipo de soporte físico o formato impreso, salvo que sea requerido por su naturaleza u otras entidades externas al Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, en cuyo caso, se habilitará un acceso externo al repositorio digital donde se encontrarán almacenados estos documentos, los cuales podrán ser ubicados y verificados, utilizando el código único registrado en todo documento digital que sea generado en los diversos sistemas administrados por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, pudiendo incluir adicionalmente, un código de respuesta rápida (QR), como mecanismo para acceder, de manera inmediata y desde un dispositivo móvil conectado a Internet, al documento que se requiera verificar.





*Ciudad de Nuestra Señora de La Paz*  
*Gobierno Autónomo Municipal*

**LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA G.A.M.L.P. No.426**

II. A los efectos de lo dispuesto, los documentos creados, distribuidos y almacenados en formato digital, bajo soporte electrónico y utilizando los sistemas desarrollados que se encuentran bajo el absoluto control del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, tienen el mismo valor que aquellos elaborados en formato impreso y soporte en papel. De la misma manera, las firmas digitales o cualquier otro mecanismo que permita vincular la identidad de su titular, con algún documento o actuación administrativa, tendrán la misma validez jurídica y carácter probatorio que la firma holográfica o manuscrita, en tanto su utilización esté bajo su exclusivo control. En este contexto, otros mecanismos de validación, certificación o comprobación, regulados por normativa nacional, podrán ser utilizados, en tanto sean beneficiosos para el cumplimiento del objeto de la presente Ley Municipal Autonómica.

III. La respuesta a los trámites o solicitudes del ciudadano o ciudadana, así como todo comunicado sobre dicho trámite o requerimiento, será remitida al correo electrónico consignado en el registro ciudadano o través de mensaje texto u otro medio de comunicación, teniendo dicha remisión carácter de notificación a los efectos legales correspondientes.

IV. En caso de ser requerido el documento impreso en original por el interesado para fines legales de su interés podrá acudir a la Unidad Organizacional del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz para que emita el documento solicitado.

**ARTÍCULO 9. (ASISTENCIA TÉCNICA).**- Para solicitar un trámite o servicio, los ciudadanos y las ciudadanas que interactúen con la Plataforma iGob 24/7, contarán con la asistencia técnica necesaria a través de la línea gratuita del Centro de Contacto Ciudadano, instancia que verificará la identidad del administrado en base a la información contenida en el Registro Ciudadano.

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA.**- En tanto se realicen las adecuaciones y actualizaciones a las plataformas y a los Sistemas de Información existentes, para cumplir con lo requerido en la presente Ley Municipal Autonómica, y considerando que la firma y sello digitalizados mediante escáner, constituyen una de las formas de firma digital, éste mecanismo será considerado válido, siempre y cuando se encuentren bajo el absoluto y exclusivo control de sus titulares, y se utilicen los canales oficiales y auditables de comunicación del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, como son el correo electrónico, y la plataforma utilizada por el Sistema de Trámites Municipales Sitr@m.

**DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEGUNDA.**- Los trámites y solicitudes iniciados en formato físico y soporte en papel y que a la fecha de publicación de esta Ley Municipal Autonómica se encuentren en curso, deberán continuar en dicho formato hasta su conclusión, para posteriormente ser digitalizados y archivados donde corresponda.



## LEY MUNICIPAL AUTONÓMICA G.A.M.L.P. No.426

### DISPOSICIONES FINALES

**DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.-** En un plazo no mayor a 60 días calendario, computables a partir de la publicación de la presente Ley Municipal Autonómica, el Órgano Ejecutivo Municipal, deberá actualizar el Reglamento de Uso de Trámites, Firmas y Documentos Electrónicos en la administración del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

**DISPOSICIÓN FINAL SEGUNDA.- I.** En un plazo no mayor a 2 años, todos los trámites, procesos y procedimientos, internos y externos del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, deberán ser enteramente digitalizados y habilitados en línea, a los cuales se podrá acceder mediante Internet.

**II.** Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, las Plataformas Integrales de Atención Ciudadana, continuarán ofreciendo los servicios que prestan, a través de canales presenciales, para los ciudadanos que, por cualquier motivo, estuvieren impedidos de acceder a los trámites digitales mediante Internet.

**DISPOSICIÓN FINAL TERCERA.-** Todas las unidades organizacionales del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, deberán prever recursos en las partidas que correspondan, para la adquisición de escáneres de tráfico alto o mediano, según corresponda, de acuerdo a las necesidades y al flujo documental que tengan. De la misma manera, el Archivo Central y los archivos especializados, deberán elaborar, en un plazo no mayor a 60 días calendario, un plan para digitalizar toda la documentación almacenada, incluyendo estimación de tiempos y presupuesto requerido.

**DISPOSICIÓN FINAL CUARTA.-** La presente Ley Municipal Autonómica entrara en vigencia a partir de su promulgación.

Es dada en la Sala Virtual del Concejo Municipal La Paz, a los nueve días del mes de septiembre del año dos mil veinte.

Firmado por: Felipe Jorge Silva Trujillo  
**PRESIDENTE a.i. DEL CONCEJO MUNICIPAL DE LA PAZ**

Isaac Felipe Fernández Cano  
**SECRETARIO DEL CONCEJO MUNICIPAL DE LA PAZ**

Por tanto la promulgo para que se tenga y cumpla como Ley Municipal del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, a los veintinueve días del mes de septiembre del año dos mil veinte.

Sitr@m 426  
LARH/SRM  
rvo/rfs

**Luis Revilla Herrero**  
ALCALDE MUNICIPAL DE LA PAZ